

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS AVANCES DE E-GOVERNMENT
EN EL MUNICIPIO DE MORELIA CAQUETÁ

ANYI ALEXANDRA ALDANA TRIANA
JHON JAMES VILLANUEVA BUSTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
FLORENCIA
2015

MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS AVANCES DE E-GOVERNMENT
EN EL MUNICIPIO DE MORELIA CAQUETÁ

ANYI ALEXANDRA ALDANA TRIANA
JHON JAMES VILLANUEVA BUSTOS

DIRECTOR
FERNANDO SILVA SABÍ

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA “UNAD”
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
FLORENCIA
2015

DEDICATORIA

Este logro se lo dedicamos a nuestros hijos Juan José y Santiago Villanueva Aldana y a nuestra mamá y suegra la Señora Hermelinda Bustos de Villanueva, quienes además de haber creído en nosotros como profesionales también aportaron con su dinero, paciencia y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todas las personas que nos apoyaron para culminar nuestros estudios en especialmente a la señora Hermelinda Bustos de Villanueva por su apoyo incondicional a nuestros hijos Juan José y Santiago por esas noches de ausencia, a Dios por darnos el entendimiento y la capacidad para soportar los duros días de trabajo y permitirnos terminar con una gran satisfacción del deber cumplido, a los tutores muchas pero muchas gracias por las orientaciones recibidas y el acompañamiento durante estos meses de dedicación a la academia, finalmente a nuestros familiares y compañeros quienes también aportaron con su granito de arena a cumplir nuestro sueño.

RESUMEN

Uno de los objetivos del gobierno nacional es avanzar en procesos que contribuyan al buen manejo de lo público, y con el modelo de Gobierno en línea se ha desplegado toda una estrategia de competencias diseñadas para la eficacia, transparencia y agilidad de los procesos propios de la administración pública, que a su vez permita a la ciudadanía empoderarse de procesos para la construcción de una sociedad más competitiva.

Ante este reto pusimos adelantamos en el municipio de Morelia Caquetá una investigación que permite conocer los efectos del Gobierno en Línea en relación a la población pública y civil; el análisis y aspectos generales se presentan luego de aplicar encuestas a funcionarios públicos y a usuarios del servicio, al igual que un diagnóstico a la página web del Municipio de Morelia <http://www.morelia-caqueta.gov.co/> para conocer el cumplimiento de metas de acuerdo al formulario territorial del manual 3.1 de gobierno en línea.

En el documento se analiza la deficiente aplicación del programa e-government, también da luz sobre las correcciones que se deben ejecutar para superar este atraso madurar una administración participativa y competitiva, aprovechando las herramientas de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

ABSTRACT

One of the goals of the national government is to advance processes that contribute to the good management of the public, and the model of government online has deployed a skills strategy designed for efficiency, transparency and agility of the processes in the public administration, which in turn allows the empowerment citizenship process for building a more competitive society.

Faced with this challenge we put anticipate in the municipality of Morelia Caqueta research that allows to know the effects of online government in relation to public and civilians; analysis and general aspects are then presented applying surveys públicos officials and service users, as well as a diagnosis to the website of the Municipality of Morelia to meet compliance <http://www.morelia-caqueta.gov.co/> of goals according to the territorial form of government 3.1 manual online.

In the document the poor implementation of e-government program is analyzed, also it sheds light on the corrections to be executed to overcome this backwardness mature and competitive participatory management, using the tools of new information technologies and communications.

PALABRAS CLAVE

- ✓ gobierno en línea
- ✓ Modelo Básico de Tramitación (**MBT**)
- ✓ tecnologías de la comunicación y la información TIC
- ✓ sociedad de la información

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	9
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Descripción del problema.....	12
1.2 formulación del problema	12
1.2.1 sistematización del problema.....	12
2. OBJETIVOS.....	13

2.1 objetivo general.....	13
2.2 objetivos específicos.....	13
3. JUSTIFICACIÓN.....	14
4. MARCOS DE REFERENCIA.....	15
4.1 MARCO TEÓRICO.....	15
4.1.1 El modelo básico de tramitación.....	21
4.1.2 Componentes de la estrategia de Gobierno el línea.....	23
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	26
4.2.1 tecnología de la información y la comunicación.....	26
4.2.2 gobierno electrónico.....	27
4.2.3 sociedad de la información.....	29
4.3 MARCO ESPACIAL.....	30
5. DISEÑO METODOLÓGICO.....	31
5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	31
5.1.1 enfoque de la investigación.....	31
5.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	32
5.2.1 fuentes de información.....	32
5.2.2 instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	33
5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
5.4 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	33
6. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	35
6.1 Monitoreo y evaluación del avance de E-Governmen en el municipio de Morelia.....	36
6.2 Sistematización de resultados.....	43
6.2.1 nivel de madurez del programa.....	44
6.3 modelo básico de tramitación.....	51
6.4 análisis de resultados.....	52
6.5 propuestas de mejoramiento.....	54
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	63

INTRODUCCIÓN

La política pública de gobierno en línea es un reto para que las instituciones públicas interactúen más con los gobernados, y su actuar sea más transparente y competitivo, sin exceso de tramitologías, pretende una administración más eficiente, que actúe en tiempo real y que permita el conocimiento oportuno de sus planes y proyectos, esta nueva forma

de gobierno y gestión lo que pretende o se fundamenta es en la mejora de la gestión del gobierno a través de un funcionamiento mucho más eficiente en el sector público con una mayor transparencia y mejores servicios a los ciudadanos; esta definición refleja la utilidad que puede tener la utilización de E-government en el proceso de la administración pública.

Es así que como política pública del gobierno Nacional se espera que su implementación este acorde a los tiempos estipulados y que la operatividad del sistema ponga en marcha la conectividad regional; se requiere también la interacción con el sistema educativo para que las nuevas generaciones utilicen con más propiedad las herramientas virtuales para la comunicación con el Estado.

Una de las estrategias que se está implementando es la de Gobierno en línea cuyo objeto es contribuir en la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), liderando y coordinando su implementación para consolidar el proceso de transformación y modernización de la Administración pública colombiana.

en este orden de ideas, vale la pena tener en cuenta lo dicho por Sandra Cristina Riasco Erazo en su documental titulado “El Gobierno Electrónico Como Estrategia de Participación Ciudadana en la Administración Pública a Nivel de Sur América” donde señala

“(…) Que la estructura social de un país desde sus inicios ha buscado mantener siempre una línea ascendente de progreso y que para tal efecto los dirigentes electos por la comunidad se encuentran obligados a fortalecer la relación con los ciudadanos y buscar mecanismos que permitan lograrlo; en este sentido en el siglo XXI se han

brindado herramientas como es la internet, que fundamentalmente persigue acortar las distancias de comunicación, especialmente en el caso de las actividades gubernamentales , entre gobierno y comunidad.(...)”.

De este modo es enriquecedor adentrarnos en el estudio de este nuevo campo tan importante para la sociedad y sobre todo para los gobiernos que buscan cada día tener mayor cercanía e interacción con la comunidad, con miras de lograr el desarrollo y progreso para estas, fundamentada en el uso de las TIC.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema.

Con la creación de la Agenda de Conectividad (CONPES 3072 del año 2000), en el gobierno del presidente Pastrana 1998-2002 se impulsa la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC’S) en la administración pública. Se pone en marcha la operación del Portal del Estado Colombiano y el Sistema Electrónico de Contratación Estatal (Directiva presidencial No 02 de agosto de 2000). Este documento también incorpora el diagnóstico en TIC’S, lo cual ofrece un panorama amplio de los componentes de gobierno electrónico.

La Estrategia de Gobierno en Línea se establece mediante Directiva Presidencial No. 2 de 2002, se pone en marcha con el Programa de Renovación de la Administración Pública Ley 790 de 2002, Política Antitrámites (Ley 962 de 2005), y el Decreto Presidencial 1151 de abril de 2008, el cual fija objetivos y metas concretas.

A pesar de que esta iniciativa ha debido tomar forma y alcanzar adelantos significativos durante los últimos años en cada una de las instancias gubernamentales, no ha sido posible que los objetivos y metas hayan sido logrados en algunas instituciones, una de ellas la Administración Municipal de Morelia Caquetá donde es evidente que el esfuerzo por implementar esta estrategia nacional no es uno de sus objetivos principales, ni se ha logrado un avance significativo.

A pesar de que el gobierno de Morelia tiene claro lo que se persigue con la aplicación de las TIC en las gestiones gubernamentales, creando el sitio web <http://www.morelia-caqueta.gov.co> como escenario donde se pueda brindar información acerca de los procesos internos, no se deja ver un nivel de transparencia tanto en la información, como en la calidad del servicio, no ha logrado que se ejecuten procesos donde se demuestre que el gobierno gestiona la página y se preocupe de sus contenidos, no hay accesibilidad a la ciudadanía para conectarlos con el encargado directo de las actividades llevadas a cabo por la institución, acceso a Información de la institución sobre su estructura y área de actividad, Información sobre la base política de la institución; y el paso a paso para que los ciudadanos puedan hacer una gestión. De igual manera la interactividad con el ciudadano por medio de la cual se mide el grado de facilidad con la que los usuarios pueden acceder a la información proporcionada por el gobierno es nula. Esto no sólo implica el no uso de la información digital, sino también la no utilización de servicios en un sentido eminentemente práctico para los ciudadanos, lo que hace referencia a que Morelia se convierta en uno de los municipios que brinda menor accesibilidad a este sitio web, lo que implica una mayor obligación por parte de los usuarios de solicitar información de manera personal, incumpliendo así las responsabilidades a las que conlleva la estrategia de gobierno en línea

como, que la institución debe estar dispuesta a recibir datos y peticiones externas, brindar la opción a la ciudadanía de contactar con el personal de manera sencilla desde la red, informar al usuario sobre cómo trata el gobierno los principales asuntos en un área determinada, dar a conocer las actividades de la institución a través de enlaces con páginas afines, entre otros.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el estado actual de la aplicación del programa gobierno electrónico que se adelanta en el Municipio de Morelia Caquetá?

1.2.1 Sistematización del problema

- ¿Cuál es la estructura del modelo básico de tramitación existente y requerida para el programa en el municipio?
- ¿Cuál es el avance de las fases de gobierno en línea establecidas por el Ministerio de las TIC a través del Manual de Gobierno en línea, versión 3.1?
- ¿Cuál es el nivel de avance del programa de gobierno en línea en el municipio de Morelia?
- ¿Qué acciones de mejoramiento implementar en el municipio para avanzar en el programa de gobierno en línea en el municipio?

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

- Realizar un monitoreo y evaluación de los avances del Gobierno electrónico en el Municipio de Morelia, considerando aspectos normativos y de implementación, de acuerdo al Manual de gobierno en línea, versión 3.1.

2.1.1 *Objetivos específicos*

- Identificar la estructura del modelo básico de tramitación existente y requerida para el programa de Gobierno en línea en Morelia.
- Monitorear el avance de las fases de gobierno en línea establecidas por el Ministerio de las TIC a través del Manual de Gobierno en línea, versión 3.1
- Identificar cual es el nivel de avance del programa de gobierno en línea en el municipio de Morelia
- Proponer acciones de mejoramiento para implementar en el municipio y avanzar en el programa de gobierno en línea en el municipio

3. JUSTIFICACIÓN

En la implementación del modelo de Gobierno en línea o electrónico se ha desplegado toda una estrategia de competencias diseñadas para la eficacia, transparencia y agilidad de los procesos propios de la administración pública que permita a la ciudadanía de manera participativa empoderarse de la estrategia para convertirse en parte activa del cambio que conlleve a la construcción de una sociedad idónea.

Teniendo en cuenta que el municipio de Morelia Caquetá no es ajeno a la implementación del modelo Gobierno en línea, se hace necesario adelantar una investigación que permita discernir los efectos de este modelo que se está liderando en el País; se requiere elaborar un diagnóstico de los avances que el municipio tiene respecto a las metas que se han determinado para el año 2014 y de esta manera hacer un análisis de los resultados que en materia de gobierno en línea se han logrado obtener por parte de la Administración municipal en beneficio de la comunidad que requiere de los servicios que presta la entidad territorial.

Vale la pena aclarar que solo realizando una investigación detallada acerca del tema en el territorio, se podrán encontrar elementos importantes que darán luz sobre la pertinencia y apropiación del ciudadano frente a la política de e-government en Morelia, al igual que nos mostrarán el impacto y avances del gobierno electrónico de esta localidad frente al ciudadano del común.

En este orden de ideas el presente documento busca aportar insumos a las políticas adoptadas por la Alcaldía de Morelia Caquetá en lo relacionado al Gobierno en línea y a la construcción de una administración pública ágil que contribuya en la desconcentración de los procesos administrativos, además de facilitar a la comunidad Moreliana herramientas técnicas y sencillas propias del E-government.

4. MARCOS DE REFERENCIA

4.1 marco teórico

Los procesos de gobierno electrónico como lo afirma Beltrán (2003), tienen su orígenes de principios de los años 90's "La concepción de un sistema que integrara las entidades públicas, inicialmente del gobierno central, se empezó a gestar en la Consejería para la Modernización del Estado (1991), que posteriormente se convertiría en la Consejería para el Desarrollo Institucional (1994), y ésta a su vez se fusionaría con la Consejería para la Administración Pública (1996)".

El primer paso de la Consejería fue en el año 1995, asesorar al Departamento Nacional de Planeación en el documento Conpes 2790 "Gestión pública orientada a resultados", que creó el Sistema de Información Normativa y de Procesos de Administración Pública (SINPRO). Programa cuyo objetivo era servir como sistema de información sobre los trámites y procesos básicos que las entidades estatales deben surtir a los ciudadanos.

Ese mismo año, para cumplir lo estipulado en el Conpes, se expidió la Ley 190 de 1995 y el Decreto 2150 del mismo año, orientados a que los procesos y trámites en línea tuvieran la validez necesaria. La ley 190 abrió la posibilidad a la Presidencia de suprimir o reformar regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la administración pública; convirtiéndose así en la puerta de entrada para los procesos de racionalización de trámites. Mientras que el Decreto 2150 permite utilización de sistemas de archivo y transmisión de datos, habilitando así la puesta en marcha del SINPRO.

En el año 1999 se expidió la Ley 527, con la cual se reglamentó el acceso y uso de mensajes de datos, comercio electrónico y se establecieron las características y deberes que deben cumplir las entidades de certificación. Esta Ley dotó de validez legal a la información electrónica, dándole también seguridad y protección jurídica.

En el año 2000 se establece “El gobierno en línea” con el objeto de contribuir a mejorar la eficiencia y la transparencia del Estado Colombiano a través de la construcción gradual de un gobierno en línea. La estrategia del gobierno se enfoca en promover la oferta de información y de servicios del estado a través de internet, dando paso al concepto de gestión gubernamental por medios electrónicos y de atención al ciudadano por medios no presenciales.

Normativamente, se considera que el escenario dado con la Constitución Política (1991), estableciendo dentro de sus enfoques materiales la participación activa del ciudadano y de la sociedad en general ha conllevado que hoy en días sea la existencia de este tipo de mecanismos, porque guarda relación con los derechos fundamentales y si se tiene en cuenta que el Estado colombiano está fundado sobre la dignidad humana, es decir que es la persona en sí misma sobre la cual gira toda la actividad del Estado y no viceversa como acontecía con la constitución anterior (1886), pero a la par también es la exigencia que se da desde el ámbito internacional, acordes a los compromisos adquiridos por el Estado, como las Cumbres Mundiales sobre la Sociedad de la información, en su primer fase celebrada en Ginebra (2003) y la segunda fase celebrada en Túnez (2005), la conferencia Regional Ministerial de América Latina y del Caribe (2005), la Declaración de Santo Domingo (2006), Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico (2007), entre otros instrumentos.

El artículo 270 de la Constitución Política faculta a los ciudadanos para que intervengan activamente en el control de la gestión pública al establecer “La ley organiza las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”; esta reglamentación otorga al ciudadano Colombiano el derecho de conocer, participar y

controlar los procesos gubernamentales; desde el año 2000 en Colombia se ha venido suscitando una campaña en pro de implementar el e-government de la mejor manera.

En materia de leyes, encontramos de reciente data la 1474 (2011), dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, hace referencia al uso obligatorio de los sitios web de las entidades públicas como mecanismo obligatorio para la divulgación de información pública.

La ley 1437 (2011), incorpora en el procedimiento administrativo los medios electrónicos, siendo los temas más relevantes:

- a- La habilitación a los ciudadanos para presentar peticiones ante las entidades públicas y obtener información por cualquier medio tecnológico (art. 5);
- b- La posibilidad de que los procedimientos administrativos se adelanten por medios electrónicos (art. 35);
- c- La posibilidad de comunicar a terceros las actuaciones administrativas por correo electrónico (art. 37).
- d- La validez de documentos públicos en medios electrónicos y la notificación electrónica (arts. 55 y 56)
- e- el expediente electrónico, la sede electrónica y los procedimientos para recibir documentos electrónicos (arts. 59, 60, 61).

La ley 1341 (2009) Establece la financiación del Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la masificación del Gobierno en línea, fija los mecanismos, condiciones, plazos, términos y prescripciones para su desarrollo en el país y las condiciones en que se garantizará el acceso a la información en línea, de manera abierta, ininterrumpida y actualizada, para adelantar trámites en las entidades públicas.

La ley 962 (2005) racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y la oferta a través de medios electrónicos de información y servicios relacionado, información básica sobre las entidades, formularios oficiales gratuitos, información sobre trámites y procedimientos, presentación, por estos mismos medios, de peticiones, quejas, reclamaciones o recursos y facilitar la recepción y envío de documentos, propuestas o solicitudes y sus respectivas respuestas y prohíbe establecer trámites, requisitos o permisos que no estén expresamente autorizados por la ley, solicitar documentos que sean competencia de otras autoridades y establecer nuevos trámites sin la autorización expresa del Departamento Administrativo de la Función Pública. Establece que todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites” (artículo 1º), sistema que es consultado mediante www.gobiernoenlinea.gov.co

La ley 812 (2003) que aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, da la instrucción de fortalecer Gobierno en línea como parte del Programa de Renovación de la Administración Pública.

La ley 790 (2002) disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública, dedica un capítulo sobre Gobierno en línea según el cual “el Gobierno Nacional promoverá el desarrollo de tecnologías y procedimientos denominados gobierno electrónico o en línea en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional y, en consecuencia, impulsará y realizará los cambios administrativos, tecnológicos e institucionales relacionados con los siguientes aspectos:

- a) Desarrollo de la contratación pública con soporte electrónico;
- b) Desarrollo de portales de información, prestación de servicios, y

c) Participación ciudadana y desarrollo de sistemas intra-gubernamentales de flujo de información.

El Gobierno Nacional desarrollará y adoptará los adelantos científicos, técnicos y administrativos del gobierno electrónico deberá realizarse bajo criterios de transparencia, de eficiencia y eficacia de la gestión pública, y de promoción del desarrollo social, económica y territorialmente equilibrado.

En lo que corresponde a los decretos expedidos, que en si son los que reglamentan las leyes y el Gobierno define como hacerlo, entre otros tenemos:

El Decreto Ley 019 (2012) Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. Hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la Administración Pública y establece que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones a efectos de que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.

El Decreto 2623 (2009) Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, el cual debe coordinar con el Programa Gobierno en línea los mecanismos para mejorar la atención en canales no presenciales.

El Decreto 1151 (2008) define los lineamientos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea bajo la coordinación del Programa Gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones, lo cual incluye el objeto y principios, definiciones básicas y comunes, fases y plazos (metas) y responsable institucional de impulsarlo, con un ámbito de aplicación que por primera vez en estos términos involucra a toda la administración pública. Para hacerlo operativo se incluye en

la norma que su aplicación es dictada por lineamientos definidos en el Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, de obligatorio cumplimiento por parte de las entidades.

El Decreto 2150 (1995) Antitrámites, en el artículo 26 determina que las entidades de la Administración Pública “deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración.

También existen otros documentos con la finalidad de dinamizar y determinar el quehacer de la estrategia de Gobierno en Línea, como son documentos Conpes, resoluciones, circulares, etc.

La Estrategia de Gobierno en línea establecida mediante el Decreto 1151 del 14 de abril de 2008, determina los lineamientos que deben seguir las entidades públicas y los particulares que desempeñan funciones públicas en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en Colombia. Este decreto reglamenta los Arts. 2 de la ley 962 de 2005 y 39 de la ley 489 de 1998. El congreso también expidió los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, a través las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011. Reglamentado en el Decreto 2693 de 2012, dirigido a las entidades de la Administración Pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen con funciones administrativas.

En el Manual de Gobierno en línea vigente es la versión 3.1, de igual forma, la directiva presidencial N°. 04 de 2012 también se encargó de impartir instrucciones a la rama ejecutiva del poder público de implementar la política de cero papeles en los despachos públicos.

4.1.1 modelo básico de tramitación

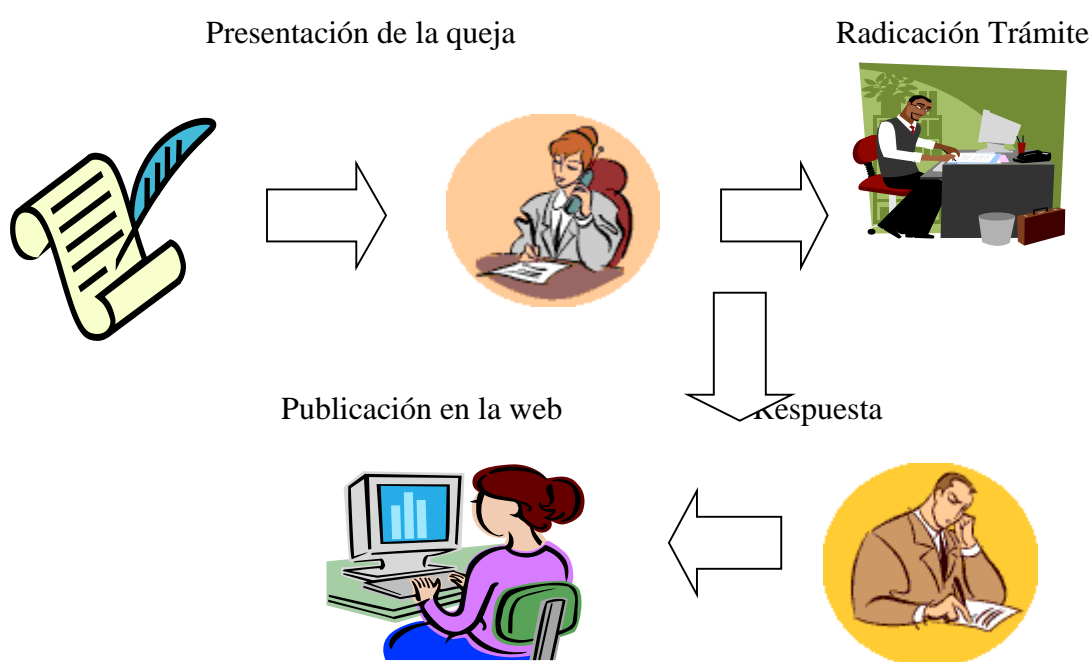
Los elementos que forman un Modelo Básico de Tramitación (MBT), entendiéndose este como el esquema básico de referencia para la definición, tramitación y explotación de información de todos los procedimientos gestionados en las diferentes unidades organizativas de la administración, son:

- Procedimientos: conjunto de trámites estructurados en fases, con una lógica de operaciones definida que soportan un proceso administrativo.
- Fases: Diferentes situaciones o estados por los que se pasa en un proceso administrativo y que establece un hito destacable dentro del procedimiento, cada fase engloba un conjunto de trámites predeterminados.
- Tramites: Estos son el conjunto de actividades o tareas realizadas secuencialmente por un único tramitador o entidad propia de información sobre entradas y salidas de información, usuario responsable y fecha de inicio y fecha de fin. Los trámites son propios de cada procedimiento.
- Actividades o tareas: Operaciones básicas no necesariamente normalizadas que identifican acciones concretas en el marco de la tramitación.

La función del MBT se centra en determinar un conjunto de procedimientos donde se establezcan una serie de datos, fases y actividades que sean comunes entre cada una de las gestiones administrativas. Tomando como base estos referentes comunes es posible incluir datos específicos de cada uno de los procedimientos administrativos, logrando de este modo obtener una estructura homogénea que comparta un mismo esquema y fases de tramitación, de tal manera que sea más sencillo evidenciar la trazabilidad de los proceso.

El MBT permite que cada una de las entidades disponga de una ruta clara que oriente los procesos administrativos. Por lo tanto, se puede reconocer que el modelo básico de tramitación logra dinamizar y definir procedimientos relacionados con los servicios de tramitación (presentación de una solicitud, notificación telemática, requerimiento de documentación, autorizaciones, contrataciones, sanciones, denuncias, etc.) ejemplo:

Figura N° 1 ejemplo MBT



4.1.2 Componentes de la estrategia Gobierno en línea

Elementos Transversales: comprende las actividades que deben implementar las entidades para conocer sus diferentes grupos de usuarios, identificar sus necesidades e investigar

permanentemente sobre los cambios en las tendencias de comportamiento, para aplicar este conocimiento a sus diferentes momentos de interacción. De igual forma, se promueve que las entidades cuenten con una caracterización actualizada de la infraestructura tecnológica y establezcan un plan de ajuste permanente.

En este componente también se describen actividades orientadas a que cada entidad cuente con una política de seguridad que es aplicada de forma transversal y mejorada constantemente; y que se garantice la incorporación del Gobierno en línea como parte de la cultura organizacional y elemento de soporte en sus actividades misionales.

Para alcanzar los objetivos de este componente, las entidades deberán desarrollar las siguientes actividades: 1. Institucionalizar la Estrategia de Gobierno en línea; 2. Centrar la atención en el usuario; 3. Implementar un sistema de gestión de Tecnologías de Información; 4. Implementar un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI).

Información en línea: comprende todas las actividades a desarrollar para que las entidades dispongan para los diferentes tipos de usuarios de un acceso electrónico a toda la información relativa a su misión, planeación estratégica, trámites y servicios, espacios de interacción, ejecución presupuestal, funcionamiento, inversión, estructura organizacional, datos de contacto, normatividad relacionada, novedades y contratación, observando las reservas constitucionales y de Ley, cumpliendo todos los requisitos de calidad, disponibilidad, accesibilidad, estándares de seguridad y dispuesta de forma tal que sea fácil de ubicar, utilizar y reutilizar.

Las actividades de este componente están concentradas principalmente en dos aspectos: 1. Publicación de información y 2. Publicación de datos abiertos.

Interacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades habiliten herramientas de comunicación de doble vía entre los servidores públicos, organizaciones, ciudadanos y empresas. Igualmente, este componente promueve la habilitación de servicios de consulta en línea y de otros mecanismos que acerquen a los usuarios a la administración pública, que les posibiliten contactarla y hacer uso de la información que proveen las entidades por medios electrónicos.

Las actividades están concentradas en dos aspectos: 1. Habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones y 2. Habilitar espacios de interacción.

Transacción en línea: comprende todas las actividades para que las entidades dispongan sus trámites y servicios para los diferentes tipos de usuarios, los cuales podrán gestionarse por diversos canales electrónicos, permitiéndoles realizar desde la solicitud hasta la obtención del producto sin la necesidad de aportar documentos que reposen en cualquier otra entidad pública o privada que cumpla funciones públicas. Lo anterior haciendo uso de autenticación electrónica, firmas electrónicas y digitales, estampado cronológico, notificación electrónica, pago por medios electrónicos y actos administrativos electrónicos.

La actividad a adelantar por parte de las entidades para dar cumplimiento al Componente de Transacción en línea está relacionada principalmente con la posibilidad del ciudadano de realizar trámites y servicios en línea, lo cual implica: 1. Formularios para descarga y/o diligenciamiento en línea, 2. Expedición en línea de certificaciones y constancias, 3. Automatización de trámites y servicios, 4. Ventanillas Únicas Virtuales, 4. Pagos en línea, 5. Uso de firmas electrónicas y digitales, entre otros.

Transformación: comprende todas las actividades para que las entidades realicen cambios en la manera de operar para eliminar límites entre sus dependencias y con otras entidades públicas, intercambiando información por medios electrónicos haciendo uso del lenguaje común de intercambio de información, liderando o participando en cadenas de trámites en línea. Asimismo, establece las pautas para que la entidad automatice sus procesos y procedimientos internos e incorpore la política de Cero Papel.

Las actividades se clasifican en dos grupos: 1. Actividades para hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos, y 2. Actividades para intercambiar información entre entidades.

Democracia en línea: comprende todas las actividades para que las entidades creen un ambiente para empoderar a los ciudadanos e involucrarlos en el proceso de toma de decisiones. Con estas actividades se propicia que el ciudadano participe activa y colectivamente en la toma de decisiones de un Estado totalmente integrado en línea. Igualmente, se promueve que las entidades públicas incentiven a la ciudadanía a contribuir en la construcción y seguimiento de políticas, planes, programas, proyectos, la toma de decisiones, el control social y la solución de problemas que involucren a la sociedad en un diálogo abierto de doble vía.

Este componente establece las indicaciones para que las entidades lleven a cabo sus ejercicios de participación en línea a través de un proceso ordenado y de realimentación permanente tanto al interior, como hacia sus ciudadanos y/o usuarios. Son 4 los grupos de actividades de democracia en línea que se desarrollan en este componente:

1. Definir la estrategia de participación.

2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica.
3. Abrir espacios para el control social.
4. abrir espacios de innovación abierta.

4.2 marco conceptual

Con el objetivo de facilitar la comprensión del presente trabajo se hace necesario aclarar los conceptos que definen el objeto de estudio como lo es: tecnologías de la comunicación y la información TIC, gobierno en línea y sociedad de la información.

4.2.1 tecnologías de la comunicación y la información TIC

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación, también conocidas como TIC, son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro. Abarcan un abanico de soluciones muy amplio. Incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes.

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación están presentes en nuestras vidas y la han transformado.

Esta revolución ha sido propiciada por la aparición de la tecnología digital. La tecnología digital, unida a la aparición de ordenadores cada vez más potentes, ha permitido a la humanidad progresar muy rápidamente en la ciencia y la técnica desplegando nuestro arma más poderosa: la información y el conocimiento.

Hoy en día es imposible encontrar un solo instituto dedicado a investigar la ciencia y evolucionar la técnica que no disponga de los mejores y más sofisticados dispositivos de almacenamiento y procesado de información.

Pero no sólo eso, las Tecnologías de la Información y la Comunicación han transformado la gestión de las empresas, nuestra manera de hacer negocios y la forma de administrar.

4.2.2 *Gobierno electrónico*

El gobierno electrónico llamado también e-gobierno que es el significado de e-government, consiste en el uso de las tecnologías de la información para el conocimiento de los procesos internos que le corresponde adelantar el gobierno, en lo que corresponde a los trámites, procedimientos, servicios y productos, así mismo como las necesidades.

La Estrategia Gobierno en línea, liderada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, es el conjunto de instrumentos técnicos, normativos y de política pública que promueven la construcción de un Estado más eficiente, eficaz, transparente y participativo, y que a su vez, preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad mediante el aprovechamiento de la tecnología. Lo anterior con el fin de impulsar la competitividad y el mejoramiento de la calidad de vida para la prosperidad de todos los colombianos.

Como lo conceptúa <http://lindamilu.blogspot.com/2010/04/definicion-egovernment.html>, el e-government implica el desarrollo de actividades inherentes a la administración pública en el mundo virtual, apuntando a mejorar la eficiencia, responder

a las presiones de los ciudadanos y empresas en cuanto a la utilización de la nueva tecnología informática, de comunicaciones y fundamentalmente Internet, e incrementar la transparencia del Estado.

De esa definición se pueden destacar dos elementos: una, la proyección de una serie de actividades que el Estado antes desarrollaba tradicionalmente de manera presencial, si lo podemos llamar así, para ahora hacerlo a través de las nuevas tecnologías en materia informática, de comunicaciones e Internet. Y, la adaptación a los factores que impulsan al cambio de actitud de los gobiernos, con la exigencias de mejorar permanentemente, ser eficientes y transparentes en todas y cada una de sus actuaciones.

4.2.3 Sociedad de la información

La sociedad de la información es aquella en la cual las tecnologías que facilitan la creación, distribución y manipulación de la información juegan un papel esencial en las actividades sociales, culturales y económicas. La noción de sociedad de la información ha sido inspirada por los programas de desarrollo de los países industrializados y el término ha tenido una connotación más bien política que teórica, pues a menudo se presenta como una aspiración estratégica que permitiría superar el estancamiento social.

En Ibero América se lo considera a Pablo Belly como el pionero en introducir el termino de Sociedades del Conocimiento en sus libros y en su trabajo con gobiernos y estados de

Iberoamérica, según Pablo Belly *"no se debe hacer circular el dinero, lo que se debe hacer circular en las naciones, es el conocimiento, porque es el conocimiento el que genera dinero"*

El término Sociedad de la Información comenzó a utilizarse en Japón durante los años sesenta, considerándose al autor Yoneji Masuda como divulgador del término, a partir de una obra publicada en 1968. Así, será el autor Manuel Castells quien, de un modo más descriptivo que crítico, examine los caracteres del nuevo paradigma para acuñar no ya la noción de Sociedad de la Información, sino la de era informacional, con Internet como fundamento principal a este nuevo modo de organización social en esferas tan dispares como las relaciones interpersonales, las formas laborales o los modos de construir la identidad propia. Asimismo, la noción de "sociedad de la información" trae consigo una serie de disposiciones históricas que la emparentan con el cambio de mentalidad desde la arcaica a la moderna. En realidad, la sociedad de la información no existe más que en la imaginación de los utópicos tecnológicos, quienes también han soñado la alfabetización mediática como solución a los problemas del mundo. Con las cinco preguntas esenciales del Center For Media Literacy, el mundo podría cambiar. De igual modo, la sociedad de la información lleva inscrito el marchamo libertario de una sociedad más igualitaria y más justa.

La sociedad de la información es vista como la sucesora de la sociedad industrial. Relativamente similares serían los conceptos de sociedad post-industrial (Daniel Bell), posfordismo, sociedad postmoderna, sociedad del conocimiento, entre otros. Éste último concepto parecería estar emergiendo en detrimento de la sociedad de la información.

4.3 Marco espacial

El municipio de Morelia se localiza al sur occidente de la ciudad de Florencia, capital del Departamento del Caquetá, a una distancia de 22 Km, en un punto intermedio entre Florencia y Belén de los Andaquíes sobre la carretera Troncal del Oriente. La cabecera municipal está ubicada a 01°29'25" de latitud norte y 75°43'43" de longitud oeste y tiene una altura sobre el nivel del mar de 258 metros. El territorio municipal comprende una extensión de superficie de 46468 hectáreas (464.7 Km²), perteneciendo casi todo al sector rural y distribuyéndose en 4 grandes paisajes fisiográficos: paisaje de la Montaña, paisaje de Piedemonte, paisaje de Lomerío y el paisaje del Valle. El entorno Municipal El municipio presenta una particular y privilegiada ubicación de centralidad en el departamento, siendo paso obligado para todos los municipios del sur (seis de los dieciséis municipios del Caquetá), que se comunican con la capital departamental por la carretera troncal de Oriente: Belén de los andaquíes, San José del Fragua, Albania, Curillo, Valparaíso y Solita. Por su relativa cercanía a Florencia y su gran potencial de recursos paisajísticos se le conoce como la capital turística del Caquetá. Actualmente la Administración Central del Municipio desarrolla competencias de acuerdo a lo establecido en el Artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, que se pueden asumir en el servicio a la comunidad para mejorar las condiciones económicas y sociales y el desarrollo integral y sostenido en la población.

5. DISEÑO METODOLÓGICO

5.1 tipo de investigación:

Teniendo en cuenta que lo que se busca con este proyecto investigativo es medir y evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes de los fenómenos que se ven inmersos en la estrategia de gobierno en línea que se lleva a cabo en el Municipio de Morelia Caquetá, el tipo de investigación más apropiada es la investigativa, puesto que su énfasis es conocer cómo es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes.

5.1.1 Enfoque de la investigación

Debido a que el proceso de investigación requiere de un método deductivo para lograr tener una correcta interpretación de los datos recopilados y así poder realizar descripciones y análisis concretos que aporten significativamente a los objetivos propuestos, este estudio se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo y cualitativo, el cual se adecua a las expectativas de los investigadores.

5.2 técnicas de recolección de información

5.2.1 fuentes de información

Las fuentes utilizadas para obtener la información necesaria son primarias, por un lado se aplicaron encuestas, con el objetivo de conocer de primera mano la percepción y apropiación que tienen los funcionarios de la administración municipal sobre el tema de investigación; de la misma forma se conoció el impacto que tiene la estrategia de gobierno en línea sobre la comunidad.

Por otro lado y como fuentes secundaria, se realizó un diagnóstico al modelo de gobierno en línea que tiene dispuesto la Alcaldía de Morelia a través de su página web donde se conocieron los avances que han tenido en cada uno de los componentes del manual 3.1 de

gobierno en línea, establecido por el gobierno nacional para el año 2014; de la misma forma se indagó sobre el modelo básico de tramitación del municipio.

Fuentes primarias:

- funcionarios encargados del tema de e-government en la Alcaldía de Morelia.
- Usuarios del servicio habitantes del municipio de Morelia.

Fuentes secundarias:

- Sitio web: www.morelia.caqueta.gov.co

5.2.2 instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Teniendo en cuenta el tipo y enfoque de la investigación, se decidió utilizar como instrumentos y procedimientos de recolección de datos, la encuesta y el cuestionario, que fueron aplicados tanto a funcionarios de la administración municipal como a usuarios del servicio en el Municipio. Ver anexos.

5.3 población y muestra

Población: la población que se tuvo en cuenta para el estudio a desarrollar en el Municipio de Morelia, en primer lugar estuvo dirigido al personal de la alcaldía destinado para el manejo de gobierno en línea, en total 1 funcionario; en segundo lugar, los potenciales usuarios del servicio de gobierno en línea del municipio de Morelia.

Muestra: La muestra se realizó el día sábado 15 de noviembre del 2014 al funcionario de la alcaldía encargado de e-guvernment y a 30 habitantes del municipio de Morelia, indiscriminadamente o sin relación alguna con los encuestadores, esto con el propósito de conocer a fondo su opinión frente a la pertinencia, apropiación, avances e impacto que la estrategia de gobierno en línea ha tenido sobre la población de esta localidad del sur del departamento de Caquetá.

5.4 Procesamiento de la información:

En la implementación del modelo de Gobierno en línea se ha desplegado toda una estrategia de competencias diseñadas para la eficacia, transparencia y agilidad de los procesos propios de la administración pública, que permita a la ciudadanía de manera participativa empoderarse para hacer parte fundamental en los caminos de cambio que conlleven a la construcción de una sociedad idónea.

Teniendo en cuenta este fin se desarrolló en el municipio de Morelia Caquetá una investigación que permite discernir los efectos del modelo de Gobierno en Línea que se está liderando en el País. En la población tanto pública como civil, el análisis y aspectos generales de la investigación se dieron después de realizar una encuesta al funcionario de la alcaldía destinado para el manejo del programa gobierno en línea y 30 habitantes del municipio, esto nos permitió construir responsablemente un análisis o diagnóstico de los efectos del modelo que se implementa por parte de la administración Municipal en cabeza del burgomaestre, el licenciado Humberto Barrera.

De igual manera, realizamos un diagnóstico de la página web del Municipio de Morelia <http://www.morelia-caqueta.gov.co/> con el objetivo de conocer si ha logrado el cumplimiento de las metas establecidas en el manual 3.1 de gobierno en línea, a través de la aplicación de un formulario territorial. Los resultados del formulario se tabularon junto con los diferentes componentes: elementos transversales, Información en línea, Interacción en línea, Transacción en línea, Transformación y democracia en línea. Estos con el fin de analizar los alcances o avances que el ente territorial ha desempeñado en su función y obligación de ejecutar el programa gobierno en línea.

En este orden de ideas, al procesar la información obtenida encontraremos elementos importantes que darán luz sobre la pertinencia y apropiación del ciudadano frente a la política de E-Government en Morelia, al igual que se definirá el impacto y avances del gobierno electrónico de esta localidad frente al ciudadano del común.

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1 Monitoreo y evaluación del avance de e-government en el municipio de Morelia

Para conocer los avances que ha tenido el programa de gobierno en línea en el municipio de Morelia, es necesario conocer primeramente cuáles son los indicadores y metas que ha determinado el gobierno en sus diferentes etapas y tiempos a los que se tienen que ajustar los entes territoriales en Colombia, a decir:

Tabla 1. Metas de cumplimiento del programa. Entidades territoriales

	INFORMACIÓN EN LÍNEA	INTERACCIÓN EN LÍNEA	TRANSACCIÓN EN LÍNEA	TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	DEMOCRACIA EN LÍNEA	TRANSVERSALES
2013	40%	25%	15%	15%	40%	35%
2014	55%	50%	35%	35%	65%	60%
2016	80%	75%	70%	60%	95%	85%
2017	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: MinTIC (2012). Manual de Gobierno en línea, versión 3.1

El formulario debidamente diligenciado se encuentra en el anexo N°1. La información fue tomada mediante la metodología de observación al sitio web de la alcaldía www.morelia-caqueta.gov.co/ teniendo en cuenta cada una de las variables requeridas por el cuestionario aplicado.

6.2 sistematización de la información

Luego de aplicar el respectivo formulario territorial al municipio de Morelia, nos propusimos analizar cada uno de los ítems enmarcados en el manual 3.1 de gobierno en línea y así evidenciar un diagnóstico claro sobre los avances obtenidos por esta administración durante la vigencia 2013, de acuerdo a la tabulación realizada este fue el análisis a cada uno de los 6 componentes de gobierno en línea.

➤ Componente elementos transversales:

En la siguiente tabla se evidencia que tan solo se ha tenido un avance del 11% en el cumplimiento de las metas establecidas por el manual 3.1, que para el 2014 debería estar en un 60%. Siendo las actividades “institucionalizar las estrategias de gobierno en línea” e “implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información” las que menos han avanzado, con un 0% de cumplimiento de metas, le sigue la actividad “implementar un sistema de gestión de T.I” con un avance del 5% y con un 6% la actividad que más ha cumplido sus metas es la “centrar la atención en el cliente”. Ante estos datos, podríamos analizar que los objetivos de este componente no se están cumpliendo ni siquiera en un 50% en relación al avance que para el 2014 la alcaldía de Morelia debería tener.

Tabla N° 2 componente elementos transversales

COMPONENTE	ELEMENTOS TRANSVERSALES	CUMPLIMIENTO			
		VALOR DE % POR ITEM	% APOORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% APOORTE DEL CRITERIO A LA ACTIVIDAD	% AVANCE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD	INSTITUCIONALIZAR LA ESTRATEGIA DE GOBIERNO EN LÍNEA	30%			0,00%
CRITERIO	Comité GEL	7,50%		0,00%	
CRITERIO	Planeación del gobierno en línea	7,50%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Plan institucional	2,50%	0,0%		
SUB-CRITERIO	Plan de Acción	5,00%	0,0%		
CRITERIO	Estrategia de apropiación	7,50%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Capacitación en gobierno en línea	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Promoción y divulgación	2,50%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Mejoramiento	1,00%	0,00%		
CRITERIO	Monitoreo y evaluación	7,50%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Esquema de monitoreo y evaluación	5,50%	0%		
SUB-CRITERIO	Reporte de implementación GEL	2,00%	0		
ACTIVIDAD	CENTRAR LA ATENCION EN EL CLIENTE	30,00%			6,00%
CRITERIO	Caracterización de usuario	15,00%		0,00%	
CRITERIO	Estrategia de promoción	5,00%		0,00%	
CRITERIO	Accesibilidad	5,00%		2,00%	
SUB-CRITERIO	Nivel de conformidad A	2,00%	2%		
SUB-CRITERIO	Nivel de conformidad AA	2,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Nivel de conformidad AAA	1,00%	0,00%		
CRITERIO	Usabilidad	5,00%		4,00%	
SUB-CRITERIO	Directrices básicas	2,00%	1,00%		
SUB-CRITERIO	Directrices complementarias	1,00%	1,00%		
SUB-CRITERIO	Estándares del sitio Web	2,00%	2,00%		
ACTIVIDAD	IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTION DE T.I	15,00%			5,00%
CRITERIO	Planear el ajuste tecnológico	10,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Análisis y caracterización de la infraestructura	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Planeación	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Tecnología Verde	2,00%	0,00%		
CRITERIO	Protocolo IPv6	5,00%	5,00%	5,00%	
ACTIVIDAD	IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION	25,00%			0,00%
CRITERIO	Sistema de Gestión de Seguridad de la información	25,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Planeación de Sistema de seguridad	25,00%	0		
	Total Componente Elementos Transversales				11,00%

➤ *Componente información el línea*

Para este componente el municipio de Morelia se encuentra en un avance del 33% del cumplimiento de metas, lo que no le alcanza para la meta del 55% que se estipula en el manual 3.1 de gobierno en línea; la actividad de publicación de información se tabuló en un 31% simplemente porque se evidencia información básica que se puede encontrar también en otro idioma. En cuanto a la actividad de publicación de datos abiertos se encontró un avance del 2%, lo que indica que no se está trabajando en la elaboración y publicación de información para contar con un inventario de datos y poner a disposición apertura de los mismos.

Tabla N° 3 Componente información el línea

COMPONENTE	INFORMACION EN LINEA	CUMPLIMIENTO			
		VALOR DE % POR ITEM	% APORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% APORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% AVANCE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD	PUBLICACION DE INFORMACION	57,00%			31,00%
CRITERIO	Política editorial	8,00%		0,00%	
CRITERIO	Publicación de información	40,00%		31,00%	
SUB-CRITERIO	informacion básica	27,00%	27,00%		
SUB-CRITERIO	Información audio y video	2,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Información principal otro idioma	4,00%	4,00%		
SUB-CRITERIO	Información adicional en otro idioma	3,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Mejoramiento	4,00%	0,00%		
CRITERIO	Acceso multicanal	9,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Acceso vía móvil	8,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Acceso Vía televisión digital	1,00%	0,00%		
ACTIVIDAD	PUBLICACION DE DATOS ABIERTOS	43,00%			2,00%
CRITERIO	Inventario de publicación	12,00%		2,00%	
SUB-CRITERIO	Elaboración y publicación	12,00%	2,00%		
CRITERIO	Apertura de datos	31,00%		0,00%	
	Total Componente Información en Línea				33,00%

➤ *Componente Interacción el línea*

Tabla N° 4 Componente Interacción el línea

COMPONENTE	INTERACCION EN LINEA	CUMPLIMIENTO			
		VALOR DE % POR ITEM	% APOORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% APOORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% AVANCE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD	HABILITAR ESPACION DE INTERACCION	50,00%			6,00%
CRITERIO	Consulta interactiva de información	20,00%		6,00%	
SUB-CRITERIO	Consulta a base de datos	13,00%	6,00%		
SUB-CRITERIO	Información interactiva	7,00%	0,00%		
CRITERIO	Servicio de interacción	30,00%		5,00%	
SUB-CRITERIO	Soporte en línea	6,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Suscripción de servicios, correo	4,00%	2,00%		
SUB-CRITERIO	Base de datos de correos para notificaciones	3,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Suscripción a servicios de información al móvil	5,00%	2,00%		
SUB-CRITERIO	Encuestas de opinión	3,00%	1,00%		
SUB-CRITERIO	Avisos de confirmación	6,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Mejoramiento	3,00%	0,00%		
ACTIVIDAD	HABILITAR ESPACIOS ELECTRONICOS PARA INTERPONER PETICIONES	50,00%			0,00%
CRITERIO	Sistema de contacto y PQRD	28,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Espació para PQRD	28,00%	0,00%		
CRITERIO	sistema móvil de contacto y PQRD	11,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Aplicación para móviles	11,00%	0,00%		
CRITERIO	Sistema integrado de PQRD	11,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Integración de canales de comunicación	6,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Integración con organismos de control	5,00%	0,00%		
	Total Componente Interacción en Línea				6,00%

Interacción en línea es otro de los componentes que no cumple la meta que para el 2014 presenta el manual 3.1 de gobierno en línea que exige un 50% de avance, ya que pese a que la comunidad puede encontrar espacios para la interacción y espacios electrónicos para interponer peticiones en la página web del municipio, la mayoría de ellos por no decir todos, no se encuentran habilitados, se evidencia poca o nada de reciprocidad de la administración para dar respuesta a las solicitudes de los visitantes al momento de suscribir sus servicios al correo electrónico o al móvil, si acaso pueden acceder a una precaria base de datos, o participar de encuestas desactualizadas y que no aplican para la temporada o vigencia actual. Solo en un 6% se están cumpliendo los objetivos de este componente.

➤ **Componente transacción en línea**

Tabla N° 5 Componente transacción en línea

COMPONENTE	TRANSACCION EN LINEA	CUMPLIMIENTO			
		VALOR DE % POR ITEM	% APORTE DEL SUB-CRITERO AL CRITERIO	% APORTE DEL SUB-CRITERO AL CRITERIO	% AVANCE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD	DISPONER TRAMITES Y SERVICIOS EN LINEA	100,00%			0,00%
CRITERIO	Formularios para descargar	5,00%		0,00%	
CRITERIO	Certificaciones y constancias	15,00%		0,00%	
CRITERIO	Trámites y servicios en línea	65,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Caracterización y priorización	7,50%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Automatización	35,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Definir esquema de atención múltiples canales	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Implementación canales alternativos para trámites	13,50%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Mejoramiento	5,00%	0,00%		
CRITERIO	Ventanillas únicas	15,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Priorización y planeación	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Implementación	10,00%	0,00%		
	Total Componente de Transacción en Línea				0,00%

A pesar de que el manual 3.1 de gobierno en línea considera una meta solo del 35% en el componente de transacción en línea para el año 2014, el Municipio de Morelia no ha trabajado en lo absoluto en el tema, esta es la lectura que se da luego de tabular en 0% los resultados de la aplicación del formulario territorial a la página web de la localidad. Y aunque se encuentran los espacios para las respectivas transacciones, ninguno de estos está habilitado para brindar un servicio óptimo y eficiente a los visitantes.

➤ *Componente transformación en línea*

Tabla N° 6 Componente transformación en línea

COMPONENTE	TRANSFORMACION EN LINEA	CUMPLIMIENTO			
		VALOR DE % POR ITEM	% APOORTE DEL SUB-CRITERO AL CRITERIO	% APOORTE DEL SUB-CRITERO AL CRITERIO	% AVANCE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD	HACER USO DE MEDIOS ELECTRONICOS EN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS	45,00%			5,00%
CRITERIO	Buenas practicas	9,00%		5,00%	
CRITERIO	Documentos electrónicos	13,00%		0,00%	
CRITERIO	Procedimientos y procesos internos	23,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Caracterización	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Racionalización de procesos	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Automatización	12,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Mejoramiento	3,00%	0,00%		
ACTIVIDAD	INTERCAMBIAR INFORMACION ENTRE ENTIDADES	55,00%	55,00%		0,00%
CRITERIO	Cadenas de tramites	27,50%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Lenguaje común de intercambio	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Identificación, análisis, priorización de cadena	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Automatización	12,50%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Publicación en catálogo	5,00%	0,00%		
CRITERIO	Servicios de intercambio de información	27,50%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Identificación	3,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Conceptualizar elementos del dato	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Automatizar servicios	12,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Publicar	6,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Mejoramiento	2,50%	0,00%		
	Componente de Transformación en línea				5,00%

Un 05% de cumplimiento en el tema de transformación en línea fue el que arrojó el Municipio de Morelia del 35% propuesto en el manual 3.1 de gobierno en línea; este avance se logra solo por la existencia mediana de buenas prácticas en hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos; al terminar la vigencia 2014 no se visualiza ningún tipo de accionar en lo relacionado a actividades como intercambio de

información entre entidades y por lo tanto no se puede calificar una cadena de trámites o servicios de intercambio de información.

➤ *Componente democracia en línea*

Tabla N° 7 Componente democracia en línea

COMPONENTE	DEMOCRACIA EN LINEA	CUMPLIMIENTO			
		VALOR DE % POR ITEM	% APOORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% APOORTE DEL SUB-CRITERIO AL CRITERIO	% AVANCE DE LA ACTIVIDAD
ACTIVIDAD	DEFINIR LA ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN	15,00%			1,00%
CRITERIO	Estrategia de participación por medios electrónicos	15,00%		1,00%	
SUB-CRITERIO	Planeación, convocatoria, discusión, resultados, mejoramiento	15,00%	1,00%		
ACTIVIDAD	CONSTRUIR DE FORMA PARTICIPATIVA LAS POLÍTICAS Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	40,00%			0,00%
CRITERIO	Uso de medios electrónicos en construcción de Normatividad	20,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Convocatoria	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Consulta	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Realimentación	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Resultados	5,00%	0,00%		
CRITERIO	Uso de medios electrónicos en planeación estratégica	20,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Convocatoria	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Consulta	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Realimentación	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Resultados	5,00%	0,00%		
ACTIVIDAD	ABRIR ESPACIOS PARA EL CONTROL SOCIAL	20,00%			6,00%
CRITERIO	Uso de medios electrónicos en Rendición de cuentas	20,00%		6,00%	
SUB-CRITERIO	Convocatoria	4,00%	4,00%		
SUB-CRITERIO	Consulta	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Realimentación	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Discusión	4,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Resultados	4,00%	2,00%		
ACTIVIDAD	ABRIR ESPACIOS DE INOVACION ABIERTA	25,00%			0,00%
CRITERIO	Promoción de uso de datos abiertos	8,00%		0,00%	
CRITERIO	Consulta para la solución de problemas	17,00%		0,00%	
SUB-CRITERIO	Convocatoria	5,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Espacios para propuestas de soluciones	6,00%	0,00%		
SUB-CRITERIO	Resultados	6,00%	0,00%		
	Total componente de Democracia en Línea				7,00%

Para el 2014 el componente de democracia en línea debería estar cumpliendo un 65% de la meta, sin embargo el municipio de Morelia solo alcanzó un pobre 7%, pues no se logra la construcción de forma participativa de las políticas y planeación estratégica ni se da

apertura de espacios de innovación abierta. La única evidencia que se logra establecer en poca proporción es el uso de medios electrónicos en la rendición de cuentas y una pequeña convocatoria como estrategia de participación por medios electrónicos.

➤ ***Promedio indicador GEL***

Tabla 8. Indicador GEL

AÑO 2014	COMP. TRANSVERSAL	INFORMACIÓN EN LÍNEA	INTERACCIÓN EN LÍNEA	TRANSACCIÓN EN LÍNEA	TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	DEMOCRACIA EN LÍNEA
META	11%	33%	6%	0%	0.5%	7%
REAL	60%	55%	50%	35%	35%	65%
PROMEDIO PONDERADO META						9.5%
PROMEDIO PONDERADO REAL						50%

Con el objetivo de conocer un estado general de los avances globales del municipio frente a las metas nacionales del gobierno en línea, el promedio indicador GEL nos muestra con claridad los pocos logros que ha tenido Morelia en el tema, alcanzando solo un 9.5% del 50% que ya debería tener según las expectativas del gobierno central, lo que supone analizar, que los resultados son muy desalentadores y los esfuerzos que se deben hacer son inmensos y tardíos para lograr tener los beneficios que se supone este programa sobrelleva en el buen funcionamiento del que hacer de la administración pública en el país.

6.2.1 Nivel de madurez del programa

Teniendo en cuenta los niveles de madurez que se definen en el manual de gobierno en línea, a continuación hacemos un diagnóstico del nivel en el cual se encuentra el municipio de Morelia según los siguientes parámetros:

Tabla 9. Nivel de madurez gobierno en línea

NIVEL DE MADUREZ	CARACTERÍSTICAS	ESTADO
INICIAL	Condiciones institucionales, en términos tecnológicos, humanos, normativos, presupuestales y de planeación para habilitar cada uno de los componentes.	Información institucional visible
BÁSICO	Evidencia de prestación de trámites y servicios en línea, interacción y prestación de servicios eficientes a los usuarios	Trámites y servicios en línea mínimos
AVANZADO	Se masifica la prestación de trámites y servicios en línea, es parte de la rutina diaria y la cultura del sujeto obligado y los procesos de rendición de cuentas y participación ciudadana	Falta aumentar inventario de trámites en línea
MEJORAMIENTO PERMANENTE	Hay interiorización, innovación y réplica de experiencias exitosas, implementa permanentemente acciones de mejora, la entidad cuenta con datos abiertos.	No cumple

Fuente: cálculos obtenidos por los investigadores. MinTIC, 2012

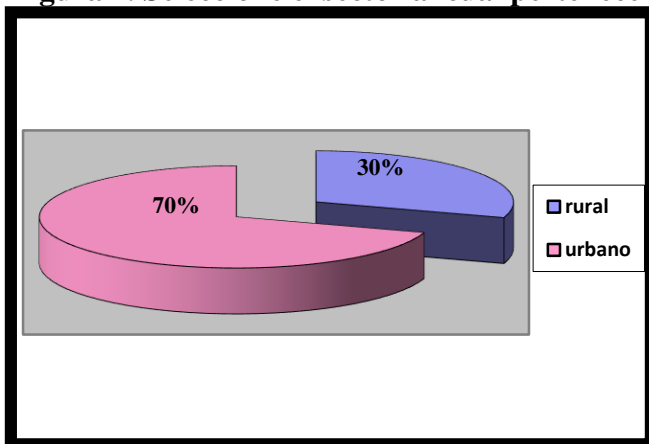
Una vez conocidos los niveles de madurez propuestos por el gobierno nacional frente al proceso que se debe llevar en el trabajo de gobierno en línea, podemos evidenciar que el municipio de Morelia se encuentra en una etapa inicial, donde se observa un acondicionamiento institucional a nivel tecnológico, humano, normativo, presupuestal y de planeación para la ejecución del programa, pero no se está aplicando de manera correcta la estrategia que arroje resultados reales, contundentes y positivos en la utilización de la tecnología en beneficio de la función pública.

6.2.2 Resultados de la encuesta a habitantes del municipio de Morelia

La muestra se realizó el día sábado 15 de noviembre del 2014 a 10 habitantes del municipio de Morelia, indiscriminadamente o sin relación alguna con los encuestadores, esto con el

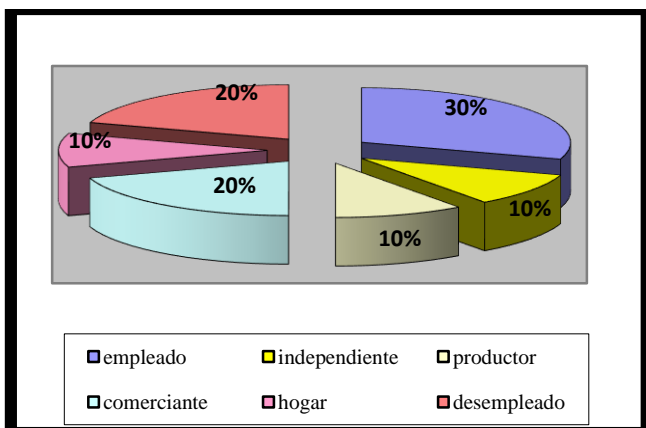
propósito de conocer a fondo su opinión frente a la pertinencia , apropiación, avances e impacto que la estrategia de gobierno en línea ha tenido sobre la población de esta localidad del sur del departamento de Caquetá. A continuación se relacionan las respuestas a cada una de las preguntas aplicadas a los ciudadanos.

Figura 2. Seleccione el sector al cual pertenece



En esta figura, se da razón del sector al cual las personas encuestadas pertenecen, arrojando un resultado de que el 70%, eso quiere decir 21 encuestados, viven en el área urbana y 9 en el área rural representado en un 30%.

Figura 3. ¿Cuál es su actividad económica?



En la figura se evidencia que la mayoría de los encuestados con un 30% son empleados, eso quiere decir que 9 personas realizan una labor dependiente, el 20% o 6 personas son desempleadas, otras 6 son comerciantes con un 20%, y el otro 30% está dividido entre independiente, productor y hogar 3 por actividad económica.

Figura 4. ¿Cuál es su nivel educativo?

En lo que tiene que ver con el nivel educativo, la figura numero 4 nos muestra que 6 encuestados hizo una primaria incompleta, otros 6 secundaria completa y otros 6 han realizado otros estudios para completar un 60% entre todos, mientras que el restante 40% está compuesto por personas que realizaron la primaria completa, secundaria incompleta, universitarios y estudiantes de universidad, 3 por cada nivel educativo.

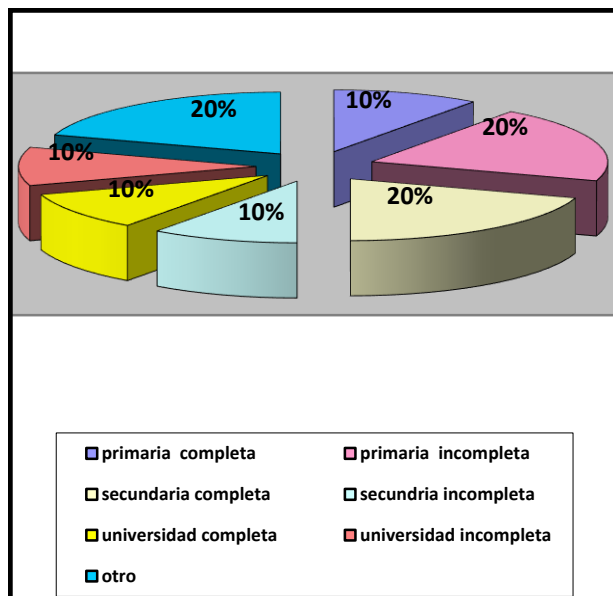
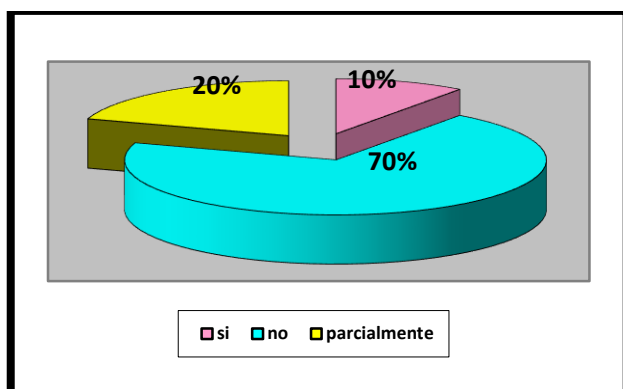


Figura 5. ¿Conoce claramente el servicio en línea que ofrece el municipio?



En esta fase de la encuesta empezamos a profundizar en los temas que nos dan a conocer el conocimiento y la opinión que tienen los ciudadanos respecto a la aplicación del gobierno en línea en su municipio, Morelia.

En la figura número 5 nos damos cuenta que la mayoría de los encuestados no conocen el servicio en línea que está brindando el municipio con un 70% de desconocimiento, eso quiere decir que de 30 personas 21 no tienen idea de que este servicio existe en la alcaldía. Así mismo el 20% de encuestados conocen parcialmente que este servicio existe, eso quiere decir que 6 personas saben que existe el servicio pero no tienen clara su aplicabilidad.

Finalmente el 10% de los encuestados representado en 3 personas, respondieron que sí conoce claramente este servicio brindado por la alcaldía de Morelia.

Figura 6. ¿Dispone del servicio de internet en su hogar o trabajo?

En la figura número 6, se da paso a conocer si los ciudadanos de Morelia pueden acceder al internet desde su casa o trabajo, arrojando como resultado que el 50% o sea 15 de los 30 encuestados, efectivamente si cuentan con el servicio en su casa o trabajo, el 30% o sea 9 personas no cuentan con este servicio en ninguno de estos escenarios y el 20%, es decir 6 personas acceden parcialmente al internet en cualquiera de estos dos sitios.

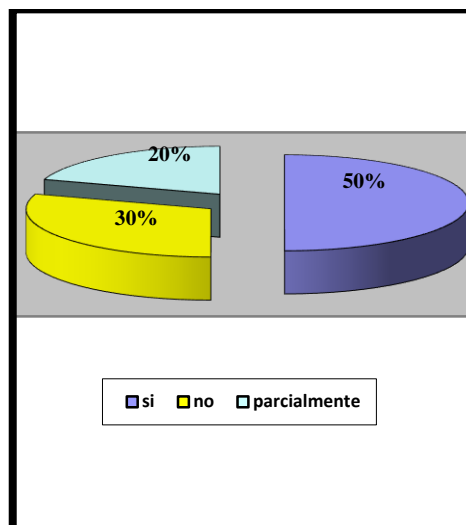
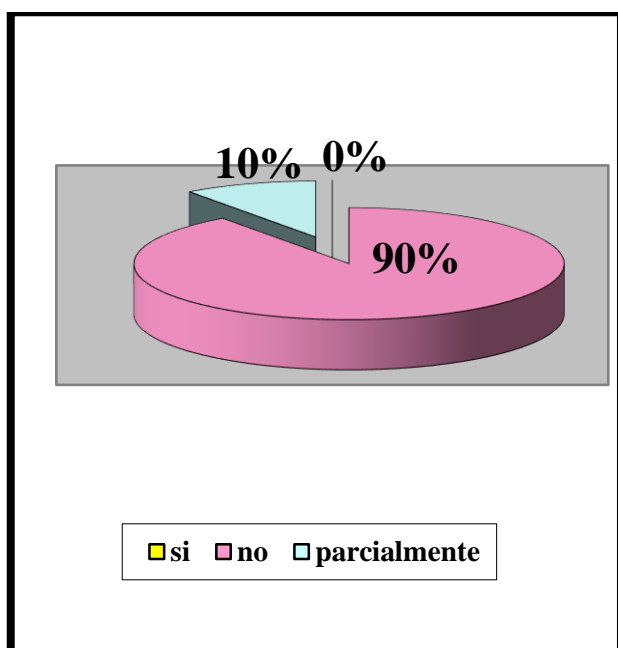


Figura 7. ¿Ha recibido información sobre los servicios en línea de la alcaldía?



En la figura número 7, es innegable la falta de información que existe entre los habitantes del municipio de Morelia frente a los servicios en línea que ofrece la alcaldía con un 0% de respuestas positivas, frente a un resultado del 90% de encuestados que dicen no haber recibido información al respecto, lo que significa que 27 de 30 respuestas fueron negativas y el 10% se refirió a información recibida parcialmente sobre este servicio en línea, lo que indica que solo 3 personas tienen un mediano conocimiento en el tema.

Figura 8. ¿Ha tenido algún tipo de acercamiento con la alcaldía para dar a conocer sus necesidades del servicio en línea?

En la figura número 8 es evidente que ningún habitante ha tenido algún tipo de acercamiento con la alcaldía, ya sea a través de una encuesta o cualquier otro método para indagar sobre sus necesidades en cuanto al servicio en línea que se está ofreciendo a través de la página web de la alcaldía. Esto quiere decir que de las 30 personas encuestadas 30 respondieron de forma negativa a la pregunta.

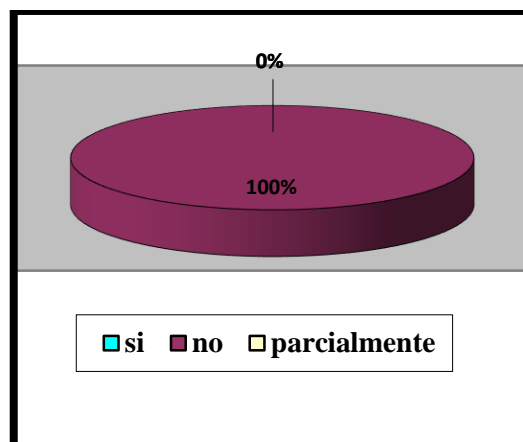
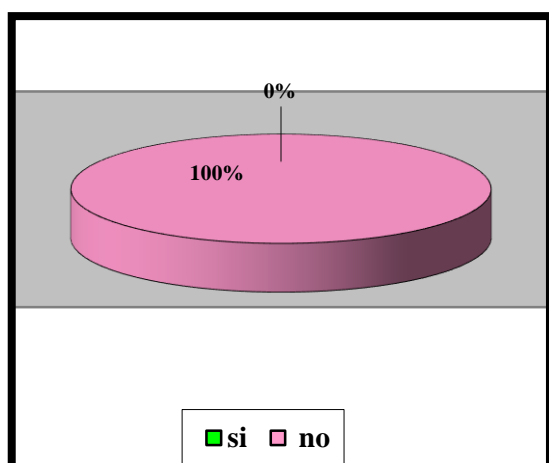
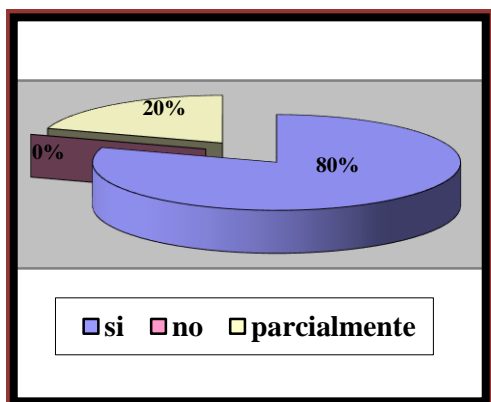


Figura 9. ¿Ha realizado algún trámite o solicitud en la alcaldía a través de internet?



Mediante la figura número 9, se demuestra que de las 30 personas encuestadas ninguna ha hecho algún trámite o solicitud a la alcaldía a través de internet, lo que da para pensar que los habitantes desconocen, no entienden o simplemente no desean utilizar el servicio para realizar sus diligencias.

Figura 10. ¿Conozco y soy capaz de usar las herramientas informáticas?



En la figura número 10 se evidencia que 24 de 30 personas conoce y es capaz de usar las herramientas informáticas y solo 6 personas manifestaron tener poco conocimiento.

Figura 11. ¿Conozco los servicios que ofrece la alcaldía en forma virtual?

En la figura 11 se demuestra que 27 de las 30 personas del municipio desconoce los servicios que ofrece la alcaldía en forma virtual solo 3 personas manifestaron tener algún conocimiento de ellos.

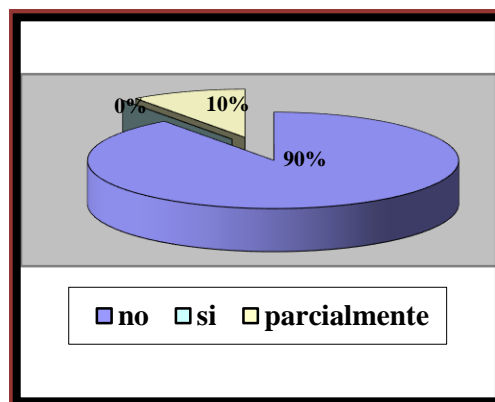
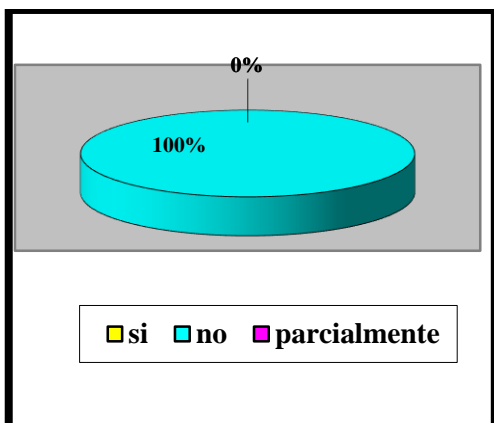


Figura 12. ¿Recibo información de la alcaldía por medios electrónicos?



En la figura 12 consta que la información a través de medios electrónicos en el municipio es nula, no se envía ningún tipo de información a través de este medio.

Figura 13. ¿Conozco que puedo presentar PQR a través de internet?

En la figura número 13 podemos observar que los 30 encuestados manifestaron el desconocimiento total en el tema de poder presentar PQR a través del internet.

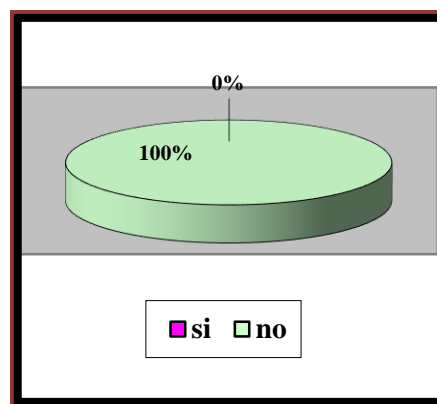
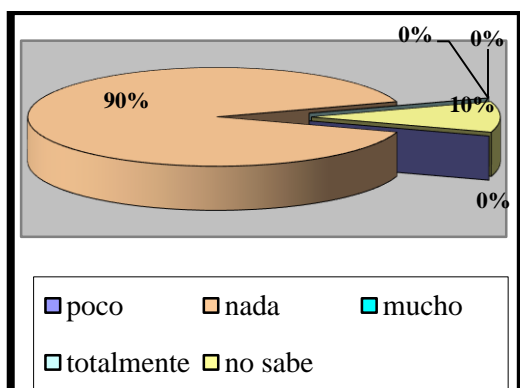
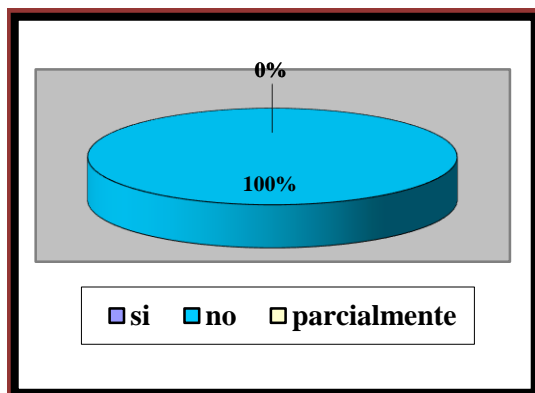


Figura 14. ¿Cree que el gobierno en línea permite transparencia en el ejercicio de la gestión pública?



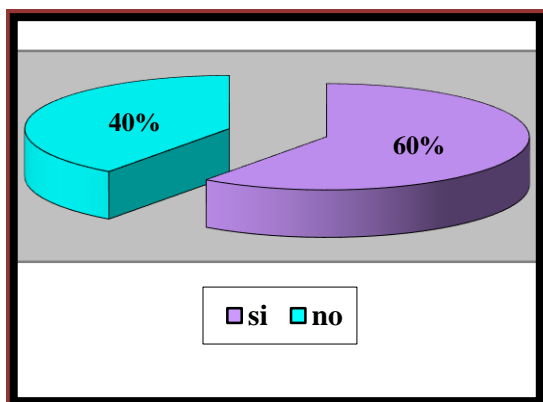
En la figura número 14 se evidencia que 27 encuestados no creen que el Gobierno en Línea permita transparencia en el ejercicio de la gestión pública y solo 3 personas manifestaron no saber nada acerca del tema.

Figura 15. ¿Ha conocido alguna convocatoria de participación ciudadana de forma virtual?



En la figura número 15 podemos observar que el 100% de los encuestados 30 en total, manifiestan que desconocen cualquier tipo de convocatoria de participación ciudadana de forma virtual que se haya realizado.

Figura 16. ¿Me interesa apropiarme del beneficio del programa de gobierno en línea?

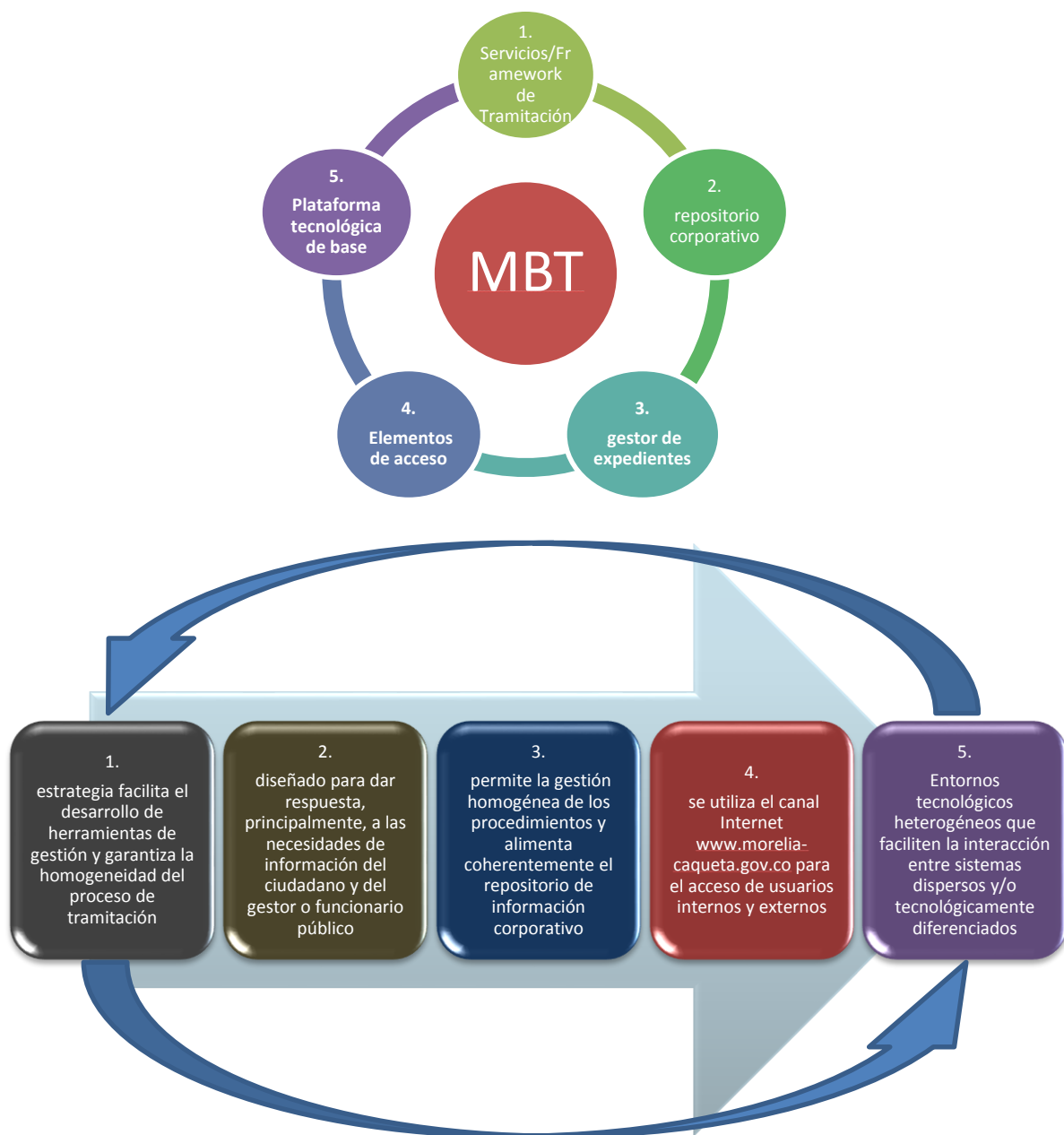


En la figura número 16 encontramos que 18 de los 30 encuestados están interesados en conocer y apropiarse de los beneficios del programa Gobierno en Línea y solo 12 manifestaron no interesarles.

6.3 Modelo Básico de Tramitación MBT

Una vez recolectados los datos y hecho el diagnóstico de la aplicación del programa de gobierno en línea en el Municipio de Morelia, encontramos en el modelo básico de tramitación los componentes de servicios framework de tramitación, repositorio corporativo, gestor de expedientes, elementos de acceso y la plataforma tecnológica de base, elementos requeridos para el funcionamiento de la plataforma donde se disponen todos los servicios en línea.

Figura 17. MBT Morelia



6.4 Análisis de resultados

Para hacer un diagnóstico de e-government de la alcaldía de Morelia, se debe tener en cuenta el avance de los 6 componentes establecidos en el manual 3.1, según las metas alcanzadas para el año correspondiente, siendo esto así, podríamos sintetizar lo siguiente:

➤ ***Componente elementos transversales:***

De acuerdo a los resultados del formulario territorial aplicado al municipio de Morelia se evidencia que tan solo se ha tenido un avance del 11% en el cumplimiento de las metas establecidas por el manual 3.1, que debería estar en un 60%. Siendo las actividades “institucionalizar las estrategias de gobierno en línea” e “implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información” las que menos han avanzado, con un 0% de cumplimiento de metas, le sigue la actividad “implementar un sistema de gestión de T.I” con un avance del 5% y con un 6% la actividad que más ha cumplido sus metas es la “centrar la atención en el cliente”. Ante estos datos, podríamos analizar que los objetivos de este componente no se están cumpliendo ni siquiera en un 50% en relación al avance que para el 2014 la alcaldía de Morelia debería tener.

➤ ***Componente información en línea***

Para este componente el municipio de Morelia se encuentra en un avance del 33% del cumplimiento de metas, lo que no le alcanza para la meta del 55% que se estipula en el manual 3.1 de gobierno en línea; la actividad de publicación de información se tabuló en un 31% simplemente porque se evidencia información básica que se puede encontrar también en otro idioma. En cuanto a la actividad de publicación de datos abiertos se encontró un avance del 2%, lo que indica que no se está trabajando en la elaboración y publicación de información para contar con un inventario de datos y poner a disposición apertura de los mismos.

➤ ***Componente Interacción en línea***

Interacción en línea es otro de los componentes que no cumple la meta que presenta el manual 3.1 de gobierno en línea que exige un 50% de avance, ya que pese a que la comunidad puede encontrar espacios para la interacción y espacios electrónicos para interponer peticiones en la página web del municipio, la mayoría de ellos por no decir todos, no se encuentran habilitados, se evidencia poca o nada de reciprocidad de la administración

para dar respuesta a las solicitudes de los visitantes al momento de suscribir sus servicios al correo electrónico o al móvil, si acaso pueden acceder a una precaria base de datos, o participar de encuestas desactualizadas y que no aplican para la temporada o vigencia actual. Solo en un 6% se están cumpliendo los objetivos de este componente.

➤ ***Componente transacción en línea***

A pesar de que el manual 3.1 de gobierno en línea considera una meta solo del 35% en el componente de transacción en línea, el Municipio de Morelia no ha trabajado en lo absoluto en el tema, esta es la lectura que se da luego de tabular en 0% los resultados de la aplicación del formulario territorial a la página web de la localidad. Y aunque se encuentran los espacios para las respectivas transacciones, ninguno de estos está habilitado para brindar un servicio óptimo y eficiente a los visitantes.

➤ ***Componente transformación en línea***

Un 05% de cumplimiento en el tema de transformación en línea fue el que arrojó el Municipio de Morelia del 35% propuesto en el manual 3.1 de gobierno en línea; este avance se logra solo por la existencia mediana de buenas prácticas en hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos; al terminar la vigencia 2014 no se visualiza ningún tipo de accionar en lo relacionado a actividades como intercambio de información entre entidades y por lo tanto no se puede calificar una cadena de trámites o servicios de intercambio de información.

➤ ***Componente democracia en línea***

Para el 2014 el componente de democracia en línea debería estar cumpliendo un 65% de la meta, sin embargo el municipio de Morelia solo alcanzó un pobre 7%, pues no se logra la construcción de forma participativa de las políticas y planeación estratégica ni se da apertura de espacios de innovación abierta. La única evidencia que se logra establecer en

poca proporción es el uso de medios electrónicos en la rendición de cuentas y una pequeña convocatoria como estrategia de participación por medios electrónicos.

6.5 propuestas de mejoramiento

Tabla 10. Plan de acción

COMPONENTE	META	AÑO	ESTRATEGIA
ELEMENTOS TRANSVERSALES	cumplimiento de las metas propuestas por el manual 3.1 en un 60%	2015	institucionalizar la estrategia de gobierno en línea, mediante el avance de criterios como Comité GEL, Planeación del gobierno en línea, estrategia de apropiación, Monitoreo y evaluación
			centrar la atención en el cliente mediante el avance de criterios como caracterización de usuario, estrategias de promoción, accesibilidad y usabilidad de la plataforma
			Desarrollar un sistema de gestión de T.I mediante la planeación y el ajuste tecnológico, la implementación del protocolo IPv6
			implementación de un sistema de gestión de seguridad de la información
INFORMACIÓN EN LÍNEA	cumplimiento de las metas propuestas por el manual 3.1 en un 55%	2015	Aprobación de norma legal para datos abiertos al ciudadano
			publicación de información bajo los criterios de una política editorial y acceso multicanal
			Actualización de información básica
			publicación de datos abiertos
INTERACCIÓN EN LÍNEA	cumplimiento de las metas propuestas por el manual 3.1 en un 50%	2015	Comité PQRD y grupo de soporte GEL para atención del componente 24 horas
			Diseño e inventario de trámites y servicios en línea a implementar
			habilitar espacios de interacción a través de consulta interactiva de información y servicio de interacción habilitada
			habilitar espacios electrónicos para interponer peticiones mediante la habilitación de un sistema de contacto y PQRD, sistema móvil de contacto y sistema integrado de PQRD
TRANSACCIÓN EN LÍNEA	cumplimiento de las metas propuestas por el manual 3.1 en un 35%	2015	disponer trámites y servicios en línea en lo que se refiere a Formularios para descargar, certificaciones y constancias y ventanillas únicas

TRANSFORMACIÓN EN LÍNEA	cumplimiento de las metas propuestas por el manual 3.1 en un 35%	2015	hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos bajo la consigna de buenas prácticas, documentos electrónicos y procedimientos y procesos internos
			intercambiar información entre entidades utilizando las cadenas de trámites y los servicios de intercambio de información
DEMOCRACIA EN LÍNEA	cumplimiento de las metas propuestas por el manual 3.1 en un 65%	2015	definir la estrategia de participación a través de los medios electrónicos planeando, convocando y discutiendo
			Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica haciendo uso de medios electrónicos en construcción de normatividad y en planeación estratégica
			abrir espacios de innovación abierta promocionando el uso de datos abiertos y permitiendo la consulta para la solución de problemas

CONCLUSIONES

- El gobierno electrónico se ha convertido en una herramienta indispensable para dar respuesta a las necesidades de: relación estado –ciudadanía, satisfacción de los usuarios ante la tramitación de cualquier diligencia, innovación institucional, eficiencia en la gestión pública, optimización de recursos públicos, control social, entre otros.
- Ante la complejidad del accionar de las TIC,s se hace más que necesario consagrar un marco legal que defina la ruta por donde tanto entidades como usuarios deben avanzar en pro de alcanzar los objetivos propuestos en relación con un estado transparente, eficiente y participativo, tanto así que debió convertirse en política pública.
- La administración local de Morelia, municipio escogido para su estudio, cuenta con la aplicación de e-government, pero no se evidencia que su efectividad sea la propuesta por el Ministerio TIC, plasmada en su estrategia de gobierno, para el periodo actual.
- La aplicabilidad de los elementos o componentes de la estrategia de gobierno en línea arrojaría muy buenos resultados si verdaderamente las instituciones del estado se comprometieran a hacerlos una realidad al interior de su gestión y procesos administrativos en favor de los ciudadanos.

- Se evidencia el poco interés de la entidad territorial por avanzar en el programa gobierno en línea y lograr alcances de participación ciudadana y de agilizar los procesos de gestión en pro al desarrollo del municipio.
- Es evidente que hay que establecer o diseñar unas estrategias de socialización e involucrar a todos los sectores del municipio para empoderar la comunidad en general de herramientas técnicas para la contribución y participación de los avances de los procesos administrativos, esto con el objeto que se desprenda de manera dinámica y sinérgica una construcción de una plataforma propia que sobre pase los modelos de Gobierno en Línea.
- El bajo nivel de cumplimiento de parte de la alcaldía de Morelia en cuanto a los objetivos en cada uno de los componentes del manual 3.1 de gobierno en línea que se propone para el año 2014, se reconfirma con la posición y opinión de la ciudadanía moreliana con el desconocimiento que se tiene frente a la existencia y uso del e-government en el municipio.
- Es necesario una responsabilidad mayor por parte del municipio y de voluntad del mandatario y de su equipo de gobierno en la importancia de las Tics en la actualidad en el país.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la administración municipal seguir el plan de acción sugerido en la propuesta de mejoramiento del presente informe, donde se presentan alternativas de solución a la evidente falta de efectividad del programa gobierno en línea desarrollado en esta rincón de Caquetá. De igual manera se recomienda de manera especial, concentrar más esfuerzos en la asignación de recursos a este tipo de programas, que lo que buscan es facilitar el trabajo de la administración pública, haciéndola más efectiva, dinámica, transparente y sobre todo incluyente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2010). Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia versión 2010. Bogotá: Autores. Extraído el 13 de diciembre, 2013 de: https://www.gobiernoenlinea.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=d724077d-7ad1-4c6f-82b2-5e35b5e043e3&groupId=10136

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (2012). Manual 3.1 para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea para entidades del Orden Nacional. República de Colombia. Bogotá: Autores. Extraído el 13 de diciembre, 2013 de: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apcafiles/e5203dlfl8ecfc98d25cb0816b455615/manual3.1.pdf>

Criado. J., Ramilo. M. y Serna. M., (2002) La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora, XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública Gobierno Electrónico, Caracas, Venezuela.

Escuela de ciencias administrativas, contables, económicas y de negocios ECACEN, (2010), Módulo de e-Government, universidad abierta y a distancia UNAD, Bogotá, Colombia.

Ibermática. eGovernment: tecnología y calidad. Extraído el 13 de diciembre, 2013 de:
<http://www.ibermatica.com/sala-de-prensa/publicaciones/egovernment-tecnologia-y-calidad>

Rodríguez. M (2006), Investigación sobre el estado de avance del gobierno electrónico en Colombia a nivel municipal, regional y nacional. Investigación no publicada, universidad de los Andes, Bogotá, Colombia.

Schroder, P. Nueva Gestión Pública: aportes para el buen gobierno. Fundación Friedrich Naumann. Oficina regional. América latina. México DF. Recuperado el 1 de marzo de:
<http://www.la.fnst.org/index.php/biblioteca-de-57la-libertad/biblioteca-de-la-libertad-en-america-latina/item/18-nueva-gesti%C3%B3n-p%C3%ABlica-ayudas-para-un-buen-gobierno>

Torres F. J. (2012). Gobierno Electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. En Revista Ciencia Administrativa. Número 2. Extraído el 26 de junio, 2014 de:
<http://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/09CA201202.pdf>

Gobierno Vasco (2012). Modelo Básico de tramitación (MBT) Versión 1. Extraído el 26 de junio, 2013 de: http://www.jusap.ejgv.euskadi.net/r47-12132/es/contenidos/informacion/gobierno_digital_09/es_gobdig/adjuntos/MBT%20color.pdf

Tous L, F., Reus D, A., Salas S, F. (2006). MODELO DE EGOVERNMENT PARA LA ADMINISTRACIÓN LOCAL BASADO EN LA INTEROPERABILIDAD. Extraído el 13 de diciembre, 2013 de: http://www.ibit.org/dades/doc/1129_es.pdf

ANEXOS

MAPA DEL SITIO WEB DEL MUNICIPIO DE MORELIA CAQUETÁ

Procedimientos y Fases:

➤ Nuestra alcaldía

¿Quiénes somos?

¿Cómo estamos organizados?

Nuestro control interno

➤ Trámites y servicios

Trámites

Servicios

➤ Planeación y ejecución

Informes de empalme

Nuestros planes

Nuestros programas

Nuestros proyectos

➤ Presupuesto y finanzas

Inventario de bienes inmuebles

➤ Participación

Foros

Encuestas

➤ Atención a la ciudadanía

Preguntas frecuentes

Glosario

Ayudas para navegar en el sitio

Peticiones, Quejas y reclamos

Oferta de empleos

Buzón de Contáctenos

Servicios de información

Servicios de atención en línea

➤ Nuestro municipio

Información general

Territorios

Mapas

Indicadores

Documentos sobre el municipio

Álbum Fotográfico

Turismo

➤ **Morelia le informa**

Publicaciones del municipio

Enlaces de interés

Noticias

Calendario de eventos

Audio y video

Edictos

¿Dónde encontrar más información?

➤ **Contratación**

➤ **Normatividad**

Normatividad vigente

Proyecto de normas municipales

➤ **Sistema general de regalías**

Acerca de las regalías

Las regalías del municipio

La normatividad de las regalías

Conformación de los OCAD

Agenda de los OCAD

Decisiones de los OCAD

Proyectos aprobados

Órgano Colegiado de Administración y Decisión Regional

➤ **Otras entidades del municipio**

Concejo

Entidades descentralizadas

Instituciones de educación

Instituciones de salud

➤ **Órganos de control**

Personería

Contraloría

Procuraduría

➤ **Instancias de participación ciudadana**

Instancias de participación

Agremiaciones y asociaciones

Veedurías

➤ **Rendición de cuentas**

Anuncios de rendición de cuentas a la ciudadanía

Cumplimiento de metas

Informes a la ciudadanía

Informes al Concejo

Informes a la contraloría

Informes de gestión para Gobierno en Línea

Rendición de cuentas para los ODMs

ODM - Morelia hacia las metas del milenio

Introducción

Objetivos de Desarrollo del Milenio

Metas municipales del Milenio

Indicadores

Documentos y enlaces de ayuda

Rendición de cuentas para ODMs

Comunicados del Equipo Ciudadano de seguimiento a los ODMs

➤ **Empresarios**

Noticias

Eventos

Documentos

Enlaces

Edictos

Normatividad

- **Para Niños y Niñas**
- **Correo electrónico Institucional**

PERCEPCION E IMPACTO DEL PROGRAMA E-GOVERNMENT EN LOS HABITANTES DEL MUNICIPIO DE MORELIA CAQUETA										
con el propósito de realizar un diagnóstico sobre la apropiación del modelo e-government entre la comunidad del municipio de morelia caqueta nos permitimos desarrollar el siguiente cuestionario										
1. Seleccione el sector al cual pertenece										
urbano					rural					
2. ¿Cuál es su actividad económica?										
empleado					independiente					
comerciante					productor					
hogar					desempleado					
3. ¿Cuál es su nivel educativo?										
primaria completa					primaria incompleta					
secundaria completa					secundaria incompleta					
universidad completa					universidad incompleta					
otro:										
					si		no		parcialmente	
4. ¿Conoce claramente el servicio en línea que ofrece el municipio?										
5. ¿Dispone del servicio de internet en su hogar o trabajo?										
6. ¿Ha recibido información sobre los servicios en línea de la alcaldía?										
7. ¿Ha tenido algún tipo de acercamiento con la alcaldía para dar a conocer sus necesidades del servicio en línea?										
8. ¿Ha realizado algún trámite o solicitud en la alcaldía a través de internet?										
9. ¿Conozco y soy capaz de usar las herramientas informáticas?										
10. ¿Conozco los servicios que ofrece la alcaldía en forma virtual?										
11. ¿Recibo información de la alcaldía por medios electrónicos?										
12. ¿Conozco que puedo presentar PQR a través de internet?										
13. ¿Ha conocido alguna convocatoria de participación ciudadana de forma virtual?										
14. ¿Me interesa apropiarme del beneficio del programa de gobierno en línea?										
15. ¿Cree que el gobierno en línea permite transparencia en el ejercicio de la gestión pública?										
poco					totalmente					
nada					no sabe					
mucho										



MUNICIPIO DE MORELIA

Clasificación orgánica: Ejecutiva
Nivel institucional: Central
Orden: Territorial
Suborden:
Sector:
Naturaleza jurídica:

Vigencia: Vigencia 2014

1. Elementos transversales

1. 1. Institucionalizar la estrategia de Gobierno en línea

1. 1. 1. Comité de Gobierno en línea

1. ¿La entidad cuenta con un Comité de Gobierno en línea y Anti trámites o alguna instancia que coordine este tema?

- a ☐ SI
b ☒ NO

1. 1. 2. Planeación del Gobierno en línea

2. ¿La Entidad incluye en su Plan de Acción Anual actividades asociadas con la implementación de la Estrategia Gobierno en línea?

- a ☐ SI
b ☒ NO

3. ¿La entidad cuenta con un plan de acción de Gobierno en línea?

- a ☐ SI
b ☒ NO

1. 1. 3. Estrategia de Apropiación

4. Identifique los temas que se incluyeron en el Plan de Capacitación de la entidad:

- a ☐ Innovación
b ☐ Buen Gobierno (rendición de cuentas, transparencia, etc)
c ☐ Eficiencia Administrativa (cero papel, gestión documental, racionalización y automatización de trámites, datos abiertos, optimización de procesos, etc)
d ☐ Participación Ciudadana
e ☐ Servicio al Ciudadano
f ☐ Sostenibilidad Ambiental (manejo de residuos tecnológicos, etc)

- g** ☐ Gestión de Tecnologías de la Información (seguridad información, etc)
- h** ☐ Gobierno en Línea
- i** ☐ Otro, ¿Cuál? **NINGUNO**

5. ¿La entidad ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación interna en alguna de las siguientes temáticas?

- a ☐ Estrategia de Gobierno en línea.
- b ☐ Transparencia y divulgación de la información.
- c ☐ Datos abiertos y servicios de valor agregado.
- d ☐ Cultura del servicio.
- e ☐ Calidad de los servicios.
- f ☐ Participación y control ciudadano.
- g ☐ Optimización de procesos.
- h ☐ Seguridad informática y Seguridad de la información.
- i ☐ Medios electrónicos en el procedimiento administrativo y Política de Cero Papel.
- j ☐ Estándares de TI.
- k ☐ Tecnología verde.
- l ☐ Accesibilidad y usabilidad.
- m ☐ Interoperabilidad y colaboración interinstitucional.
- n ☒ No ha adelantado estrategias de promoción y/o divulgación.

6. ¿La entidad ha adelantado acciones de mejoramiento en sus procesos internos para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

1. 1. 4. Monitoreo, evaluación y mejoramiento

7. ¿La entidad ha implementado un esquema de monitoreo que le permita realizar seguimiento a los avances en la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea definiendo indicadores y responsables?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

1. 2. Centrar la atención en el usuario

1. 2. 1. Caracterización de usuarios

8. ¿La Entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

9. ¿Sobre cuales de los siguientes aspectos se ha realizado la caracterización de usuarios?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (8 - SI)

- a ☐ Trámites y servicios
- b ☐ Espacios de participación ciudadana
- c ☐ Canales de atención ciudadana
- d ☐ Otro, ¿Cuál?
- e ☒ Ninguno de los anteriores

10. De acuerdo con los ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos por la Entidad, ¿qué características han sido identificadas?

- a** ☐ Demográficas
- b** ☐ Geográficas

- c ☐ De comportamiento
- d ☐ Necesidades e intereses
- e ☐ Otro, ¿Cuál?
- f ☒ Ninguno

1. 2. 2. Estrategia de Promoción

11. ¿La entidad incorpora dentro de su política acciones de promoción dirigidas a los usuarios?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

12. Cuáles de las siguientes acciones de promoción adelanta la entidad?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (11 - SI)

- a ☐ Promoción de nuevos servicios y de mejoras en los existentes.
- b ☐ Los espacios de participación.
- c ☐ La oferta de información disponible en el sitio web.
- d ☐ Los conjuntos de Datos Abiertos disponibles.
- e ☐ Otro, ¿Cuál?
NINGUNO

1. 2. 3. Accesibilidad

13. Señale con cuáles niveles para accesibilidad Web cumplen en los desarrollos del sitio Web de la Entidad, según lo establecido en la Norma Técnica Colombiana 5854

- a ☐ Nivel A
- b ☐ Nivel AA
- c ☐ Nivel AAA

14. Señale los criterios del nivel AAA de la Norma Técnica Colombiana 5854 para los desarrollos de la página WEB con los cuales cumple la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (13 - Nivel AAA)

- a ☐ Presentación visual
- b ☐ Imágenes de texto (sin excepciones)
- c ☐ Teclado (sin excepciones)
- d ☐ Sin tiempo
- e ☐ Interrupciones
- f ☐ Re-autenticación
- g ☐ Tres destellos
- h ☐ Ubicación
- i ☐ Propósito de los enlaces (sólo enlaces)
- j ☐ Encabezados de sección
- k ☐ Palabras inusuales
- l ☐ Abreviaturas
- m ☐ Cambios a petición
- n ☐ Ayuda
- o ☐ Prevención de errores
- p ☐ Ninguna

1. 2. 4. Usabilidad

- 15.** Señale las directrices de usabilidad con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web en cuanto a arquitectura de información

- a ☐ Objetivos del portal Web
- b ☐ Personajes y escenarios
- c ☐ Necesidades de los usuarios
- d ☐ Evaluación constante
- e ☐ Evaluación de la Arquitectura de Información
- f ☐ Navegación global consistente
- g ☐ Navegación de contexto
- h ☐ Ruta de migas
- i ☐ URL limpios
- j ☐ Tagline
- k ☐ Enlaces bien formulados
- l ☐ Memoria a corto plazo
- m ☐ Ninguna

Señale las directrices de usabilidad en materia de impacto con las cuales cumple la Entidad en su sitio Web

16.

- a ☐ Diseño ordenado y limpio
- b ☐ Interfaces en movimiento
- c ☐ Contenido que parece publicidad
- d ☐ Uso adecuado de espacios en blanco
- e ☐ Vínculo a página de inicio
- f ☐ Independencia de navegador
- g ☐ Error de página no encontrada
- h ☐ Ventanas emergentes
- i ☐ Botón atrás
- j ☐ Búsquedas con términos familiares y errores de digitación
- k ☐ Sugerencias de búsqueda
- l ☐ Ubicación en los 10 primeros resultados
- m ☐ Contenido útil
- n ☐ Pirámide invertida
- o ☐ Títulos y encabezados
- p ☐ Vinculos rotos
- q ☐ Justificación del texto.
- r ☐ Ancho del cuerpo de texto.
- s ☐ Fuentes tipográficas comunes.
- t ☐ Texto subrayado.
- u ☐ Desplazamiento horizontal.
- v ☐ Vínculo a la página de inicio.
- w ☐ Contenidos de ejemplo en la página de inicio.
- x ☐ Hojas de estilo para diferentes formatos.
- y ☐ Vínculos visitados. z
- aa ☐ Calidad del código.
- ab ☐ Campos obligatorios.
- ac ☐ Asociación de etiquetas y campos.
- ad ☐ Validación dinámica de datos.

ad ☐ Tiempo de carga de las páginas.

ae Ejemplos en los campos de formulario.

af ☐ Listas

ag ☐ Escaneado de contenido.

ah ☐ Ninguna

17. Indique los estándares del sitio Web con los que cumple la Entidad

a Escudo de Colombia

b Imagen institucional

c Dominio

d Fecha de actualización

e Mapa del sitio

f ☐ Enlace a la página de inicio

g Motor de búsqueda

h Enlace de atención al ciudadano

i ☐ Ninguna

18. En el enlace de atención al ciudadano del sitio Web, la Entidad cuenta con:

a ☐ Enlace a preguntas y respuestas frecuentes

b ☐ Enlace al calendario de actividades

c Enlace a un glosario o diccionario de términos usados en el sitio web y/o en los documentos publicados.

d ☐ Enlace a ayudas para navegar en el sitio web

e ☐ Enlace al sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

f Enlace a los servicios de atención en línea

g Enlace a la opción de suscripción a servicios de información

h ☐ Enlace a ofertas de empleo

i ☐ Enlace a la oferta de trámites y servicios.

j ☐ Enlace a la opción de seguimiento a trámites y servicios.

k ☐ Enlace al espacio para notificaciones a terceros (referente a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1437 de 2011).

l ☐ Enlace a participación ciudadana

m ☐ Ninguna

1. 3. Implementar un sistema de gestión TI

1. 3. 1. Revisión del ajuste tecnológico

19. ¿La entidad ha contemplado dentro de su plan de acción anual el tema de gestión de tecnologías de la información (TI)?

a ☐ SI

b NO

20. ¿La entidad tiene una estrategia de TI claramente definida?

a ☐ SI

b NO

21.

¿Existen Indicadores de gestion para medir el avance de los proyectos de TI?

a ☐ SI

b ☒ NO

22. ¿El área de TI es un área que apoya los procesos misionales de la entidad?

a ☐ SI

b ☒ NO

c ☐ no se cuenta con área de TI

23. ¿Las decisiones de TI se toman en el área de TI?

a ☐ SI

b ☒ no, las toma otra área dentro de la entidad

24. ¿Existen acuerdos de servicio en temas de TI al interior de la entidad?

a ☐ SI

b ☒ NO

25. La entidad utiliza aplicaciones como fuente de información para adelantar procesos críticos, las cuales se interconectan con aplicaciones de otras entidades?

a ☐ SI

b ☒ NO

26. ¿Tienen definidos procesos de gestión para recolección, validación, consolidación y publicación de información de la entidad?

a ☐ SI

b ☒ NO

27. ¿La información suministrada por el área responsable de TI a la alta dirección apoya la toma de decisiones relacionadas con el logro de los objetivos estratégicos?

a ☐ SI

b ☒ NO

28. ¿La entidad cuenta con sistemas de información? (ejemplo: sistema contable)

a ☒ SI

b ☐ NO

29. Por favor indique los sistemas de información con los que cuenta la entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - SI)

30. ¿Los sistemas de información cuentan con documentación adecuada y vigente que permita dar soporte y mantenimiento adecuados?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - SI)

a ☐ SI

b ☒ NO

31. ¿Existen procedimientos de monitoreo y medición de desempeño para ejercer una política de prevención y corrección de fallo en los sistemas de información?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (28 - SI)

a ☐ SI

b ☒ NO

32. ¿Existe un soporte técnico (por ejemplo una mesa de ayuda) para apoyar la resolución de incidentes que reportan los usuarios de la entidad?

a ☐ SI

b ☒ NO

33. ¿Están claramente definidos los procedimientos y herramientas para registrar y atender incidentes reportados por los usuarios?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

34. ¿La oferta de servicios de TI es comunicada y divulgada de manera adecuada para su apropiación, a los usuarios?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

35. ¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo a través de herramientas como e-learning para el fomento del uso y la apropiación de TI para los funcionarios de la entidad?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

36. ¿Se promueven experiencias de aprendizaje alternativo a través de herramientas como e-learning para el fomento del uso y la apropiación de TI para los usuarios de la entidad?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

37. Señale los aspectos sobre gestión de tecnologías de información y ajuste tecnológico, que están siendo desarrollados por la entidad

- a ☐ Infraestructura tecnológica
- b ☐ Riesgos sobre seguridad física y del entorno
- c ☐ Seguridad informática
- d ☐ Crecimiento de la capacidad de la infraestructura
- e ☐ Plan para la recuperación ante desastres
- f ☐ Otro, ¿Cuál?
- g ☒ Ninguno

38. ¿Dentro de la planeación de la entidad se tienen contempladas acciones relacionadas con el mejoramiento de su infraestructura tecnológica?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

39. ¿La entidad cuenta con un programa de correcta disposición final de residuos tecnológicos?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

40. Señale las estrategias que la Entidad ha implementado para generar ahorro

- a ☐ Computación en la nube
- b ☐ Computación por demanda
- c ☐ Centros de datos centralizados
- d ☐ Otro, ¿Cuál?
- e ☒ Ninguno

41. ¿La entidad tiene mecanismos o herramientas que le permitan medir el número de usuarios que acceden o consultan información de la entidad a través de canales electrónicos?

a ☐ SI

b ☒ NO

42. Indique el número de consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios de la entidad por cualquier medio en 2013
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (41 - SI)

No existe reporte.

43. Indique el número de consultas de cualquier tipo realizadas por los usuarios de la entidad a través de canales electrónicos/digitales durante el 2013

No existe reporte.

44. ¿A qué monto asciende el gasto total de la entidad para la vigencia 2013?

No existe reporte

45. ¿A qué monto asciende el gasto total de la entidad en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la vigencia 2013?

No existe reporte

46. ¿Cuál era el número total de empleados/funcionarios/servidores públicos al cierre de la vigencia?

a ☐ Hombres 10

b ☐ Mujeres 10

47. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos graduados en programas académicos relacionadas con la gestión de tecnologías de la información (Ej: Ingeniería de Sistemas, Tecnología en Redes de Información y Comunicaciones; Especialización en Seguridad de la Información)

a ☐ Hombres

b ☐ Mujeres

48. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad utilizaron rutinariamente un computador para su trabajo durante 2013?

a ☐ Hombres 5

b ☐ Mujeres 10

49. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad usaron rutinariamente Internet para su trabajo durante el 2013?

a ☐ Hombres 5

b ☐ Mujeres 10

50. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos en su entidad usaron rutinariamente el correo electrónico para su trabajo durante el 2013?

a ☐ Hombres 5

b ☐ Mujeres 5

51. ¿Cuántos empleados/funcionarios/servidores públicos de su entidad desempeñaron funciones relacionadas con Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) durante el 2013?

a ☐ Hombres 1

b ☐ Mujeres

52. Indique el número de empleados/funcionarios/servidores públicos que cuentan con los siguientes elementos de dotación tecnológica para el desarrollo de sus actividades:

a ☐ Computador portátil 2

b ☐ Computador de escritorio 12

c ☐ Conexión a internet alámbrica 0

- d ☐ Conexión a internet inalámbrica 4
- e ☐ Teléfono móvil entregado por la entidad 0

53. Seleccione los elementos de infraestructura con que cuenta la entidad:

- a ☐ Banda angosta (Velocidad menor a 256 Mbps)
- b ☐ Banda ancha fija (Velocidad superior a 256 Mbps)
- c ☐ Banda ancha móvil
- d ☐ Red LAN (Red de área local)
- e ☐ Red WAN (Red de área amplia)
- f ☒ Red móvil
- g ☐ Intranet
- h ☐ Extranet
- i ☐ Ninguna de las anteriores

54. ¿La entidad inició la transición al protocolo IP versión No. 6?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

1. 4. Implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ? SGSI

1. 4. 1. Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ? SGSI

55. ¿La entidad ha implementado o se encuentra en proceso de elaboración de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información? (Si su respuesta es NO, puede reportar en las siguientes preguntas las actividades implementadas que tengan alguna relación con seguridad de la información y/o informática)

- a ☐ SI
- b ☒ NO

56. Señale las actividades realizadas por la Entidad para la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a ☐ Definir el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- b ☐ Definir la política de seguridad de la información para la entidad.
- c ☐ Definir el inventario de activos de información.
- d ☐ Realizar el análisis de riesgo del manejo de información
- e ☐ Seleccionar los controles a implementar
- f ☐ Definir el plan de tratamiento del riesgo
- g ☐ Preparar la Declaración de aplicabilidad
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☒ Ninguna

57. Señale las actividades del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información que ha desarrollado la entidad

- a ☐
- b ☐
- c ☐
- d ☐
- e ☐
- f ☐
- g ☐
- h ☐

Ejecutar
el plan de
tratamient
o del
riesgo

D
o
c
u
m

entar los controles

☐ Implementar las políticas

Implementar entrenamiento

Gestionar la operación y los recursos

Implementar las respuestas a incidentes

☐ Otro, ¿Cuál?

☐ No ha desarrollado ninguna actividad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para el seguimiento y la medición del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

a ☐ Ejecutar el Plan operacional

- b ☐ Verificar el inventario de activos de información
- c ☐ Realizar revisiones de eficiencia
- d ☐ Realizar revisiones del nivel de riesgo residual
- e ☐ Realizar la revisión interna del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- f ☐ Realizar la revisión por la dirección del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- g ☐ Registrar el impacto en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ No ha realizado seguimiento y medición del SGSI

59. Señale las actividades que ha adelantado la Entidad para la sostenibilidad del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a ☐ Implementar las mejoras identificadas
- b ☐ Tomar medidas preventivas y correctivas
- c ☐ Aplicar lecciones aprendidas
- d ☐ Comunicar los resultados
- e ☐ Garantizar el objetivo del SGCI
- f ☐ Revisar la Política de Seguridad, el Alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, los Activos de información, el Riesgo residual
- g ☐ Otro, ¿Cuál?
- h ☐ Ninguna

60. Seleccione las debilidades y/o dificultades que se han presentado frente a la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

- a Falta de compromiso por parte de la alta dirección y/o de los coordinadores en el apoyo activo al SGSI
- b ☐ Falta de presupuesto para la implementación del SGSI
- c Falta de recurso humano altamente capacitado
- d ☐ Identificación de los controles adecuados
- e ☐ Dudas en el desarrollo e implementación de las actividades o fases del SGSI
- f ☐ Otro, ¿Cuál?
- g ☐ Ninguna

2. Información

2. 1. Publicación de información

2. 1. 1. Implementación de la Política editorial y de actualización

61. La entidad realiza la actualización de su sitio WEB teniendo en cuenta la política editorial establecida?

- a SI
- b ☐ NO

2. 1. 2. Publicación de información

62. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Información general de la Entidad

- a Misión y visión

b Objetivos y funciones

c Organigrama

d ☐ Directorio de entidades descentralizadas

e ☐ Datos de contacto de servidores públicos

- f ☐ Correo electrónico de contacto o enlace al sistema de atención al ciudadano con que cuente la entidad
- g ☐ Teléfonos, líneas gratuitas y fax
- h ☐ Localización física sede central y sucursales o regionales
- i ☐ Preguntas y respuestas frecuentes
- j ☐ Glosario
- k ☐ Noticias
- l ☐ Información para niños
- m ☐ Calendario de actividades
- n ☐ Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
- o ☐ Normatividad
- p ☐ Políticas, manuales técnicos o lineamientos que produzca la entidad
- q ☐ Información principal en otro idioma
- r ☐ Implementación de buzones de correo electrónico para la recepción de notificaciones judiciales
- s ☐ Información para población vulnerable
- t ☐ Información de programas sociales
- u ☐ Publicación de información en audio y/o video
- v ☐ Introducción sobre los aspectos más destacables del departamento o municipio
- w ☐ Territorios
- x ☐ Mapas
- y ☐ Indicadores
- z ☐ Documentos del municipio
- aa ☐ Álbum o galería de fotos
- ab ☐ Turismo y servicios locales
- ac ☐ Identidad visual
- ad ☐ Ninguna

63. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Información Financiera y Contable

- a ☐ Presupuesto aprobado para la vigencia
- b ☐ Información histórica presupuestal
- c ☐ Estados financieros
- d ☐ Ninguna

64. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Planeación, Gestión y Control

- a ☐ Plan Estratégico Institucional
- b ☐ Plan de Acción Anual
- c ☐ Información para población vulnerable
- d ☐ Plan de Gobierno en línea
- e ☐ Distribución presupuestal de Proyectos de Inversión
- f ☐ Entes de control que vigilan a la entidad
- g ☐ Informes de Gestión
- h ☐ Metas e indicadores de gestión
- i ☐ Planes de Mejoramiento
- j ☐ Reportes de control interno
- k ☐ Informes de empalme

- I ☐ Defensa judicial (Informe de demandas)

- m ☐ Informe de archivo
- n ☐ Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad
- o ☐ Ninguna

Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Contratación

65.

- a ☐ Plan Anual de Adquisiciones (PAA)
- b ☐ Publicación de los procesos contractuales en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública
- c ☐ Ninguna

66. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Trámites y Servicios

- a ☐ Listado de nombres de trámites y servicios, cada uno enlazado a la información registrada en el Portal del Estado Colombiano (PEC).
- b ☐ Ninguna

67. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Peticiones, denuncias, quejas y reclamos

- a ☐ Informe de peticiones, quejas reclamos y denuncias.
- b ☐ Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
- c ☐ Enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- d ☐ Ninguna

68. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Recurso Humano

- a ☐ Manual de funciones y de competencias laborales
- b ☐ Perfiles de los funcionarios principales
- c ☐ Tipología del empleo público de la Entidad
- d ☐ Acuerdos de Gestión
- e ☐ Asignaciones salariales
- f ☐ Ofertas de empleo
- g ☐ Resoluciones o documento de escala salarial de todos los servidores
- h ☐ Ninguna

69. Indique la información que la Entidad publica en medios electrónicos (Sitio Web) relacionada con Gestión Documental

- a ☐ Programa de Gestión Documental – PGD.
- b ☐ Cuadro de Clasificación Documental – CCD.
- c ☐ Tablas de Retención Documental – TRD.
- d ☐ Inventarios Documentales.
- e ☐ Ninguna

70. La entidad cuenta con información publicada en audio y/o video?

- a ☐ b c
- b ☐

71.

- a ☐
- ☐

SI de elaboración Ninguno

NO

Señale con
cuáles
requisitos
cumplen los
contenidos
de audio y/o
video
disponibles
en el sitio
Web de la
Entidad

Esta pregunta
depende de la
respuesta de
la(s)
pregunta(s):
(70 - SI)

☐

D

e

s

c

r

i

p

c

i

ó

n

d

e

l

c

o

n

t

e

n

i

d

o

F

e

c

h

a

72. ¿La Entidad realiza acciones o desarrolla proyectos focalizados en comunidades étnicas?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

73. ¿La información disponible en medios electrónicos (Sitio Web) se encuentra en las lenguas respectivas de los grupos étnicos atendidos por la Entidad?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

74. Indique la información principal que publica la Entidad en inglés por medios electrónicos (Sitio Web):

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (62 - Información principal en otro idioma)

- a ☐ Información general
- b ☐ Datos de contacto de la Entidad
- c ☐ Listado de trámites y servicios
- d ☒ Ninguna de las anteriores

75. ¿Toda la página principal del sitio web de la Entidad y sus principales secciones se encuentra en idioma inglés?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

76. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el proceso de publicación de información satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a esta? Detalle

- a ☐ SI
- b ☒ NO

2. 1. 3. Acceso Multicanal

77. ¿Su sitio WEB tiene una versión para acceso móvil o cuenta con una aplicación para dispositivos móviles que permita al acceso a dicho sitio?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

78. Por favor incluir la URL para el acceso móvil

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (77 - SI)

NO

2. 2. Publicación de datos abiertos

2. 2. 1. Inventario de información

79. Para iniciar el proceso de apertura de datos la Entidad cuenta con:

- a ☐ Inventario de la información
- b ☐ Inventario de la información y análisis jurídico del mismo
- c ☒ No cuenta con inventario de información

80. ¿La Entidad tiene publicado el inventario de información en la sección Atención al ciudadano?

a ☐ SI

b ☒ NO

2. 2. 2. *Apertura de datos*

81. ¿La Entidad ha priorizado la apertura de datos de acuerdo a las necesidades y el apoyo de los usuarios?

- a ☐ SI
- b ☐ Si se realizó la priorización pero sin contar con las necesidades y apoyo de los usuarios
- c ☒ La entidad no ha realizado una priorización para la apertura de datos

82. ¿La entidad ha desarrollado el plan de apertura de datos?

- a ☐ Si incluyendo la priorización de la apertura datos
- b ☐ Si pero sin tener en cuenta la priorización de apertura de datos
- c ☒ No cuenta con un plan de apertura de datos

83. ¿La entidad cuenta con la ficha de descripción de los metadatos de cada uno de los conjuntos de datos que ha publicado o que va a publicar?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

84. ¿La entidad cuenta con al menos un conjunto de datos estructurado?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

85. Indique en qué formato abierto se encuentran los archivos que contienen los conjuntos de datos de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (84 - SI)

- a ☐ TXT
- b ☐ XML
- c ☐ CSV
- d ☒ RDF
- e ☐ Otro, ¿Cuál?

86. Indique en qué formato abierto se tiene planeado se van a encontrar los archivos que contienen los conjuntos de datos de la Entidad

- a ☐ TXT
- b ☐ XML
- c ☐ CSV
- d ☒ RDF
- e ☐ Otro, ¿Cuál?

87. ¿La Entidad ha publicado los conjuntos de datos en el catálogo de datos del Estado colombiano www.datos.gov.co?

- a ☒ SI
- b ☐ NO

88. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el proceso de publicación de conjuntos de datos satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

3. Interacción

3. 1. *Habilitar espacios de interacción*

3. 1. 1. *Consulta interactiva de información*

89. ¿La Entidad habilita servicios de consulta en línea a bases de datos que contengan información relevante para el ciudadano?

- a ☐ SI
- b ☐ NO

90. ¿La entidad implementa aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georeferenciación u otros?

- a ☐ SI
- b ☐ NO

3. 1. 2. Servicios de interacción

91. Indique los canales y/o espacios de la Entidad para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés

- a ☐ Oficinas de atención
- b ☐ Kioscos
- c ☐ Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)
- d ☐ Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)
- e ☐ Cajeros automáticos
- f ☐ Correo postal
- g ☐ Telefónico
- h ☐ Call center
- i ☐ PBX
- j ☐ Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva
- k ☐ Línea gratuita (018000)
- l ☐ Telefonía móvil (voz)
- m ☐ SMS (Mensajes de texto)
- n ☐ Portal WAP - Móvil
- o ☐ Mensajería Instantánea - Multimedia
- p ☐ Aplicación móvil
- q ☐ USSD
- r ☐ Foros
- s ☐ Chat
- t ☐ Redes Sociales
- u ☐ Sitio web
- v ☐ Correo electrónico
- w ☐ Servicios informativos
- x ☐ Servicios Interactivos
- y ☐ Otro, ¿Cuál?
- z ☐ Ninguna

92. ¿La Entidad informa las condiciones de uso y horarios para la operación del Chat o espacios destinados para el soporte al línea?

- a ☐ SI
- b ☐ NO

93. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse a servicios de información en el sitio Web que permitan al

ciudadano recibir información o contenidos (noticias, boletines, publicaciones, eventos, avisos de resultados)?

a SI

b ☐ NO

94. ¿La Entidad cuenta con una base de datos unificada de correos electrónicos de los ciudadanos para ejercer actuaciones administrativas por medios electrónicos?

a ☒ SI

b ☐ NO

95. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de suscribirse para recibir información a través de telefonía móvil?

a ☒ SI

b ☐ NO

96. ¿La entidad dispone y publica encuestas de opinión en su página WEB?

a ☒ SI

b ☐ NO

97. ¿La entidad publica los resultados de las encuestas realizadas en su página WEB?

a ☐ SI

b ☐ NO

98. ¿La Entidad provee mensajes electrónicos automáticos indicando la recepción de solicitudes asociadas a trámites y/ o servicios en línea?

a ☐ SI

b ☒ NO

99. ¿ cuando fallan las aplicaciones que soportan el servicio al ciudadano se emiten mensajes que orientan al usuario sobre dicha falla?

a ☐ SI

b ☒ NO

100. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios de interacción satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

a ☐ SI

b ☒ NO

3. 2. *Habilitar espacios para interponer peticiones*

3. 2. 1. *Sistema de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.*

101. ¿La Entidad cuenta con un formulario electrónico y/o en línea para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

a ☐ c d e f

b

102.

a

b ☐

☐

☐

☐

- Si el uso por parte de niños y adolescentes. Uso del lenguaje
- NO ☐ común de intercambio de información
- Validación de campos que indican al ciudadano si hace falta incluir alguna información.
- Radicación y constancia en el acuse de recibo, de requisitos o documentos faltantes.
- Demo o guía de diligenciamiento que permite la verificación de los errores cometidos en el proceso de diligenciamiento.

Señal e los criterios incorporados en el formulario electrónico y/o en línea, para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s):
(101 - SI)

Identificación y selección del tipo de solicitud ☐

H
a
b
i
l
i
t
a
c
i
ó
n

p
a
r
a

g ☐ Ninguno

103. ¿La Entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?

a ☐ SI

b ☐ NO

104. Señale los criterios incorporados en el sistema de información para el registro y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la Entidad

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (103 - SI)

a ☐ Responsable(s) de la administración del Sistema

b ☐ Asignación de turnos/número de radicado

c ☐ Permite adjuntar archivos y/o documentos

d ☐ Ayudas que detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.

e ☐ Opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta

f ☐ Mensaje de confirmación de recibo de solicitud enviado por la entidad.

g ☐ Mensaje de falla generado en el sistema de información, indicando el motivo de la misma y la instrucción a seguir para continuar con el proceso.

h ☐ Protección de los datos personales de los usuarios.

i ☐ Centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales

j ☐ Permite hacer seguimiento al estado de la petición, queja, reclamo o denuncia.

k ☐ Ninguno

105. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios de PQRD satisfaciendo las necesidades de sus usuarios?

a ☐ SI

b ☐ NO

106. ¿Cuántas peticiones recibió la Entidad durante el año 2013?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

107. ¿Cuántas de las peticiones recibidas por la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

108. ¿Cuántas quejas recibió la Entidad durante el año 2013?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

109. ¿Cuántas de las quejas que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

110. ¿Cuántos reclamos recibió la Entidad durante el año 2013?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

111. ¿Cuántos de los reclamos que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

112. ¿Cuántas denuncias recibió la Entidad durante el año 2013?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

113. ¿Cuántas de las denuncias que recibió la Entidad durante el año evaluado fueron por medios electrónicos?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

3. 2. 2. Sistema móvil de contacto, peticiones, quejas, reclamos y denuncias

114. ¿La Entidad ofrece la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias por medio de dispositivos móviles?

a ☒ SI

b ☐ NO

3. 2. 3. Sistema integrado de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

115. ¿El sistema de información disponible centraliza la administración y gestión de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que ingresan por los diversos medios o canales?

a ☒ SI

b ☐ NO

4. Transacción

4. 1. Disponer trámites y servicios en línea

4. 1. 1. Formularios para descarga

116. ¿Su entidad ofreció los siguientes servicios en línea en 2013?

a ☐ Descargar formularios (solamente)

b ☒ Hacer consultas vía correo electrónico

c ☐ Recibir respuestas a sus consultas vía correo electrónico o telefónicamente

d ☐ Descargar y enviar formularios diligenciados

e ☐ Diligenciar formularios en línea sin necesidad de descargas

f ☐ Realizar pagos en línea (impuestos, servicios de salud, trámites de licencias y permisos, certificados, etc.)

g ☐ Obtener certificados oficiales (a través de certificados digitales o firmas electrónicas).

h ☐ Ninguno

117. ¿Cuántos trámites requieren del diligenciamiento de formularios?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

118. ¿Cuántos formularios tiene la entidad para la realización de trámites

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

119. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para diligenciamiento totalmente en línea?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

120. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para descargar y enviar en línea (adjuntar)?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

121. De los formularios para la realización de trámites que están disponibles para descarga, ¿Cuántos son diligenciables en medios electrónicos para su posterior impresión y entrega presencial en la entidad?

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

122. ¿Cuántos de los formularios para la realización de trámites están disponibles para impresión y posterior diligenciamiento y entrega presencial a la entidad?

123. ¿Todos los formularios cuentan con un demo, guía o ayuda de diligenciamiento y permiten la verificación de errores?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

124. ¿En el diseño de formularios se utilizan los conceptos y formatos del lenguaje común de intercambio de información?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

4. 1. 2. *Certificaciones y constancias en línea*

125. ¿La entidad cuenta con mecanismos electrónicos que permitan solicitar y obtener totalmente en línea las certificaciones y constancias que se expiden y no constituyen un trámite de acuerdo con el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

4. 1. 3. *Trámites y servicios en línea*

126. ¿La entidad realizó la caracterización, análisis y priorización para la optimización de los trámites y servicios?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

127. Indique qué tipos de servicios en línea fueron ofrecidos por su entidad durante 2013?

- a ☐ Pagar impuestos
- b ☒ Hacer licitaciones
- c ☐ Participación ciudadana (votaciones, consultas a la ciudadanía)
- d ☒ Hacer denuncias, quejas y reclamos
- e ☐ Servicios de salud
- f ☐ Servicios de educación
- g ☐ Servicios de seguridad social
- h ☐ Servicios de justicia
- i ☐ Intermediación laboral
- j ☐ Capacitaciones virtuales
- k ☐ Registro de empresas
- l ☐ Otro, ¿Cuál?
- m ☐ Ninguno

128. ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de Diciembre de 2012?

- a ☒ Trámites
- b ☒ Servicios

129. ¿Cuántos trámites/servicios tenía la entidad a 31 de diciembre de 2013?

a Trámites

b Servicios

130. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2013, cuántos se realizan totalmente en línea?

a ☐ Trámites

b ☐ Servicios

131. ¿Del total de trámites/servicios de la entidad a 31 de diciembre de 2013, cuántos se realizan parcialmente en línea?

a ☐ Trámites

b ☐ Servicios

132. ¿Cuántas transacciones de trámites/servicios ofrecidos por la entidad se realizaron durante 2013?

a ☐ Transacciones de trámites

b ☐ Transacciones de servicios

133. ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el 2013, cuántas fueron totalmente en línea?

a ☐ Transacciones de trámites

b ☐ Transacciones de servicios

134. ¿Del total de las transacciones de trámites/servicios realizadas en el 2013, cuántas fueron parcialmente en línea?

a ☐ Transacciones de trámites

b ☐ Transacciones de servicios

135. ¿Cuántos usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) atendió la Entidad para las transacciones de trámites/servicios realizados en 2013?

a ☐ Transacciones de trámites

b ☐ Transacciones de servicios

136. ¿La Entidad ha calculado el número de usuarios (personas naturales, personas jurídicas, entidades públicas) potenciales de trámites y/o servicios que presta?

a ☐ SI

b ☐ NO

137. Indique el número de usuarios potenciales de los trámites y/o servicios que ofrece la entidad. Estos pueden ser personas naturales, personas jurídicas o entidades públicas.
Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (136 - SI)

138. ¿Cuántos trámites tienen seguimiento y trazabilidad a través de medios electrónicos?

139. Indique el número de pasos (etapas) de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios que se realizan en la Entidad a 2013

a ☐ Trámites

b ☐ Servicios

140. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos son susceptibles de realizarse por medios electrónicos?

a ☐ Trámites

b ☐ Servicios

141. ¿Del total de pasos de cara al ciudadano para todos los trámites/servicios indique cuántos se realizan por medios electrónicos?

a ☐ Trámites

- b ☐ Servicios

142. ¿La entidad evalúa la percepción del cliente o usuario, con respecto a la satisfacción de sus trámites y servicios?

- a ☐ SI

b ☒ NO

143. Escoja el tipo de herramienta que ha usado para verificar la satisfacción de los usuarios:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (142 - SI, 142 - SI)

- a ☐ Encuestas

- b ☐ Entrevistas

- c ☐ Grupos focales

- d ☐ Sondeos de opinión

- e ☐ Buzones de sugerencias

- f ☐ Otro, ¿Cuál?

144. La entidad cuenta con un esquema de atención al ciudadano por diferentes canales electrónicos?

- a ☐ SI

b ☒ NO

145. Cuales de los siguientes elementos la entidad incluyó en su esquema de atención al ciudadano?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (144 - SI)

- a ☐ Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales

- b ☐ Listado y descripción de los canales electrónicos de atención, funcionalidades, horarios y características

- c ☐ Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales

- d ☐ Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones

- e ☐ Ninguna

146. Seleccione los canales y/o espacios de acceso que se encuentran habilitados para la realización de trámites y/o servicios

- a ☐ Oficinas de atención

- b ☐ Kioscos

- c ☐ Centros Integrados de Servicio Estáticos (Ej. CADES)

- d ☐ Centros Integrados de Servicio Móviles (Ej. Ferias)

- e ☐ Cajeros automáticos

- f ☐ Correo postal

- g ☐ Telefónico fijo

- h ☐ Call center

- i ☐ FAX

- j ☐ Sistemas de Respuesta de Voz Interactiva

- k ☐ Línea gratuita (018000)

- l ☐ Telefonía móvil (voz)

- m ☐ SMS (Mensajes de texto)

- n ☐ Portal WAP - Móvil

- o ☐ Mensajería Instantánea - Multimedia

- p ☐ Aplicación móvil

- q ☐ USSD (Servicio Suplementario de Datos no Estructurados)

- r ☐ Formularios WEB
- s ☐ Chat

- t ☐ Correo electrónico
- u ☐ Sitio web
- v ☐ Televisión Digital Terrestre
- w ☐ Otro, ¿Cuál?
- x ☐ Ninguno

147. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en la prestación de servicios por múltiples canales satisfaciendo las necesidades de sus usuarios frente a estos?

- a ☐ SI
- b ☐ NO**

4. 1. 4. Ventanillas Únicas

148. ¿La entidad ha realizado ejercicios de organización y agrupación de sus trámites y servicios para implementar una ventanilla única?

- a ☐ SI**
- b ☐ NO

149. ¿La entidad ha implementado la ventanilla única de acuerdo a la priorización y planeación realizada?

- a ☐ SI
- b ☐ Si la implementó pero sin tener en cuenta la priorización y planeación realizada
- c ☐ no ha implementado la ventanilla**

5. Transformación

5. 1. Hacer uso de medios electrónicos en procesos y procedimientos internos y Estrategia de Cero Papel.

5. 1. 1. Buenas prácticas

150. Seleccione las buenas prácticas adoptadas por la Entidad para la reducción de consumo de papel

- a ☐ Fotocopia a doble cara**
- b ☐ Impresión a doble cara**
- c ☐ Reducción del tamaño de los documentos al imprimir o fotocopiar
- d ☐ Reducción del tamaño de letra y fuentes al imprimir
- e ☐ Configuración correcta de los documentos antes de imprimir
- f ☐ Revisión y ajuste de formatos
- g ☐ Lectura y corrección en pantalla antes de imprimir
- h ☐ Evitar copias e impresiones innecesarias**
- i ☐ Uso correcto de impresoras y fotocopadoras**
- j ☐ Reutilización de papel usado por una cara**
- k ☐ Reciclaje de papel
- l ☐ Uso de la intranet para evitar impresiones injustificadas
- m ☐ Uso del correo electrónico para evitar impresiones injustificadas
- n ☐ Uso de herramientas tecnológicas de colaboración para compartir información

- o** ☐ Uso de aplicaciones/sistemas de información de gestión de documentos electrónicos de archivo y gestión de contenido
- p** ☐ Otro, ¿Cuál?
- q** ☐ No ha adoptado buenas prácticas

151. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

152. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

153. Indique el número de impresiones realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

154. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

155. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

156. Indique el número de fotocopias realizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

157. Indique el número de resmas utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2012 al 31 de diciembre de 2012:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

158. Indique el número de resmas utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de enero de 2013 al 30 de junio de 2013:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

159. Indique el número de resmas utilizadas en el periodo comprendido entre 1 de julio de 2013 al 31 de diciembre de 2013:

No se tiene cifras por parte de la Ente Gubernamental

5. 1. 2. Documentos electrónicos

160. ¿La entidad ha iniciado la incorporación de esquemas de gestión de documentos electrónicos?

a ☐ SI

b ☒ NO

161. g h

a

b ☐

c ☐

d ☐

e ☐

f ☐

☐

☐

Seleccione las actividades que ha iniciado

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (160 - SI)

Identificación de requisitos y necesidades

Evaluación de sistemas existentes

Definición de estrategias y diseño del sistema requerido

Análisis de los procesos y servicios de la entidad.

Sustitución de memorandos y comunicaciones internas en papel por electrónicas

☐ Sustitución de correspondencia entre las entidades de papel a electrónico

Sustitución de materiales informativos, publicaciones, guías, manuales y otros.

Ninguno

5. 1. 3. Procesos electrónicos

162. La entidad realizó la caracterización de Procesos Misionales, Procesos Estratégicos, Procesos de Apoyo y Procesos de Evaluación identificando

- a ☐ Entradas
- b ☐ Procedimientos
- c ☐ Salidas
- d ☐ Registros, formatos y demás documentos asociados
- e ☐ Roles y responsables de la información
- f ☐ Estado de automatización
- g ☐ Trámites y servicios asociados a dichos procesos
- h ☐ Grado en que se han remplazado los documentos en papel por electrónicos
- i ☐ Elementos tecnológicos que intervienen en el proceso (aplicaciones, servidores, equipos de red, equipos de seguridad de red, etc.) y grado de implantación
- j ☐ Existencia de herramientas para la gestión documental como Tablas de Retención (y su grado de implementación), Plan de Gestión Documental, Gestión de seguridad de la información
- k **Ninguno**

163. ¿La Entidad identificó los procesos susceptibles de ser automatizados?

- a ☐ SI
- b **NO**

164. ¿Cuántos procesos son susceptibles de ser automatizados?

165. ¿ Los procesos susceptibles de ser automatizados ya se encuentran racionalizados?

- a ☐ SI
- b **NO**

166. ¿Cuántos procesos de los que son susceptibles de ser automatizados ya lo están?

167. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en sus procesos automatizados?

- a ☐ SI
- b **NO**

5. 2. Intercambiar información entre entidades

5. 2. 1. Cadenas de trámites

168. ¿En cuántos trámites y servicios prestados por su entidad se efectúa intercambio de información con otras entidades?

Entes de control y solicitudes de entidades gubernamentales y privadas igualmente si la administración requiere se solicita.

169. ¿De los anteriores, en cuántos se ha implementado el lenguaje común de intercambio de información?

No existe ninguna implementación.

170. En el marco de la implementación de cadenas de trámites, la Entidad:

- a ☐ Ha identificado que lidera por lo menos una cadena de trámites
- b ☐ Ha identificado que participa (sin liderar) por lo menos en una cadena de trámites

- c ☐ Ha identificado que lidera y participa en cadenas de trámites
- d ☐ No ha identificado que lidera o participa por lo menos en una cadena de trámites
- e ☐ No hace parte ni lidera ninguna cadena de trámites

171. ¿Cuántas cadenas de trámites lidera la Entidad?

172. Nombre las Cadenas de Trámites que lidera la Entidad

173. En cuantas cadenas de trámites participa la Entidad

174. Nombre las Cadenas de Trámites en las que participa la Entidad

175. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran racionalizadas?

176. ¿En cuantas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de racionalización?

177. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de racionalización que le corresponde dentro de la cadena?

178. ¿Cuántas de las cadenas de trámites que lidera la Entidad ya se encuentran automatizadas?

179. ¿En cuantas de las cadenas de trámites en las que participa la Entidad, el líder ya inició el proceso de automatización?

180. ¿En cuantas de las cadenas de trámites de en las que participa, la Entidad ya inició el proceso de automatización que le corresponde dentro de la cadena?

5. 2. 2. Servicios de intercambio de información

181. ¿La entidad ha identificado en cual(es) escenario(s) de interoperabilidad se encuentra la entidad según el tipo de intercambio de información a realizar?

- a ☐ SI

b NO

182. a Indique en cual(es) escenario(s) se encuentra:

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (181 - SI)

- b** ☐ Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales. "Cuando un conjunto de entidades deciden realizar esfuerzos comunes para modernizar la forma en la que coordinan su accionar. Esto se puede dar alrededor de una ventanilla única, cadena de trámite o alguna otra iniciativa."
- ☐ La entidad requiere información de otra entidad. "Este escenario se presenta en situaciones en las que,

por un cambio de legislación, por direccionamiento estratégico o por iniciativa de la Dirección para crear o modificar uno de sus procesos de negocio, se requiere utilizar nueva información que la entidad no posee y no está en capacidad de generar”

- c** — Solicitud de otras entidades para compartir información. “Cuando una entidad recibe nuevas solicitudes de otras que desean utilizar su información para establecer o mejorar procesos de negocio.”
- d** — Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática. Siempre que la entidad plantee la adquisición, desarrollo o adaptación de una solución informática, es necesario que el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, considere si es probable que los datos que administrará la aplicación en cuestión sean intercambiados con otras entidades en el futuro
- e** — Obtener voluntad política para el intercambio de información. “En el desarrollo de las actividades tendientes a alcanzar acuerdos para intercambiar información entre entidad, es posible que funcionarios con capacidad de decisión muestren preocupación por la forma en la que otra entidad administrará y/o almacenará la información. El responsable de los servicios de intercambio de la entidad debe dar a conocer los beneficios de estos a funcionarios, directivos, contratistas o proveedores que tengan dentro de sus responsabilidades la de velar por la seguridad y buen uso de parte o la totalidad de información en cuestión”
- f** — Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad. “Este escenario ocurre cuando una entidad, habituada a intercambiar información con otras, de un momento a otro recibe un incremento abrupto de solicitudes en la cantidad de información que debe suministrar o en el número de entidades que debe atender”

183. ¿Para los intercambios de información, la Entidad conceptualizó los elementos de dato que no hacen parte del directorio de Lenguaje común de intercambio de información?

- a** ☐ SI
- b** ☒ NO

184. ¿La Entidad tiene servicios de intercambio de información automatizados?

- a** ☐ SI
- b** ☒ NO

185. ¿La Entidad tiene documentada la especificación del servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a** ☒ SI
- b** ☐ NO

186. La Entidad tiene documentado el resultado de la evaluación de consumo y prestación de servicio de intercambio de información de acuerdo con lo establecido en el Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea?

- a** ☒ SI
- b** ☐ NO

187. ¿La Entidad publicó los servicios de intercambio de información en el Directorio de Servicios de Intercambio de Información del Portal del Estado Colombiano?

- a** ☒ SI
- b** ☐ NO

188. Por favor nombre las entidades con las cuales su entidad realiza intercambios de información

189. ¿La entidad ha realizado acciones de mejora en el intercambio de información con otras entidades?

- a** ☒ SI
- b** ☐ NO

6. Democracia

6. 1. Definir la estrategia de participación

6. 1. 1. *Elaboración del Plan para la participación por medios electrónicos*

190. ¿La Entidad definió una estrategia de participación ciudadana por medios electrónicos?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

191. Señale los grupos de interés que la Entidad integró en las actividades de participación ciudadana adelantadas por medios electrónicos en 2013.

- a ☐ Academia
- b ☐ Producción (gremios) Institucionales
- c ☐ (órganos de control) Organizaciones
- d ☐ no gubernamentales Organizaciones
- e ☐ sociales
- f ☐ Ciudadanía
- g ☐ Otro, ¿Cuál?
- h ☒ Ninguno

192. Señale la frecuencia con que se ha integrado a grupos de interés en las actividades de participación ciudadana por medios electrónicos

- a ☐ Siempre
- b ☐ Algunas veces
- c ☒ Nunca

193. Señale las acciones que ha adelantado la Entidad para promover la participación ciudadana por medios electrónicos

- a ☐ Asesoría
- b ☐ Sensibilización
- c ☐ Capacitación
- d ☐ Difusión
- e ☐ Otro, ¿Cuál?
- f ☒ Ninguna

194. Señale los temas que la Entidad incluyó en la estrategia de participación por medios electrónicos.

- a ☐ Rendición de Cuentas
- b ☐ Elaboración de normatividad
- c ☐ Formulación de la planeación
- d ☐ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g ☐ Promoción del control social
- h ☐ Apertura de datos
- i ☐ Otro, ¿Cuál?
- j ☒ Ninguno

195. Señale los temas en los cuales la entidad ha convocado a participar por medios electrónicos a los diferentes grupos de interés

a Rendición de Cuentas

b ☐ Elaboración de normatividad

- c ☐ Formulación de la planeación
- d ☐ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejecución de programas, proyectos y servicios
- f ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g ☐ Promoción del control social
- h ☐ Apertura de datos
- i ☐ Otro, ¿Cuál?
- j ☐ Ninguno

196. Señale sobre cuáles temas los ciudadanos fueron consultados para realizar observaciones y sugerencias a través de canales electrónicos

- a ☒ Rendición de Cuentas
- b ☐ Elaboración de normatividad
- c ☐ Formulación de la planeación
- d ☐ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f ☐ Promoción del control social
- g ☐ Apertura de datos
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ Ninguno

197. Señale en cuáles temas la entidad publicó las observaciones y aportes que los participantes realizaron en los ejercicios de participación y consulta a través de medios electrónicos.

- a ☐ Rendición de Cuentas
- b ☒ Elaboración de normatividad
- c ☐ Formulación de la planeación
- d ☐ Formulación de políticas, programas y proyectos
- e ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- f ☐ Promoción del control social
- g ☐ Apertura de datos
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☒ Ninguno

198. Señale en cuáles de los siguientes temas se publicaron los documentos definitivos incorporando las observaciones y recomendaciones del proceso de participación ciudadana adelantado

- a ☐ Rendición de Cuentas
- b ☐ Apertura de datos
- c ☐ Elaboración de normatividad
- d ☐ Formulación de la planeación
- e ☐ Formulación de políticas, programas y proyectos
- f ☐ Ejercicios de innovación abierta para la solución de problemas relacionados con sus funciones
- g ☐ Promoción del control social
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☒ Ninguno

199. ¿Se han identificado experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad?

a ☐ SI

b ☒ NO

200. La entidad realiza acciones de mejoramiento en los procesos y espacios de participación

a ☐ SI

b ☒ NO

6. 2. Construir de forma participativa las políticas y planeación estratégica

6. 2. 1. Uso de medios electrónicos en el proceso de consulta de normatividad

201. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promociona la elaboración de la normatividad con la participación de la ciudadanía

a ☐ Reuniones colectivas

b ☐ Consulta individual a través de canales virtuales

c ☐ Encuesta a organizaciones sociales

d ☐ Chat

e ☐ Llamadas telefónicas

f ☐ Blog

g ☐ Teleconferencias interactivas

h ☐ Foros Virtuales

i ☐ Mensajes de texto

j ☐ Redes Sociales

k ☐ Encuesta en sitio Web

l ☐ Otro, ¿Cuál?

m ☒ Ninguno

6. 2. 2. Uso de medios electrónicos en el proceso de planeación de la entidad

202. Señale los canales a través de los cuales la Entidad promueve la participación a la ciudadanía en la elaboración de la planeación institucional

a ☐ Reuniones colectivas

b ☐ Consulta individual a través de canales virtuales

c ☐ Encuesta a organizaciones sociales

d ☐ Chat

e ☐ Llamadas telefónicas

f ☐ Blog

g ☐ Teleconferencias interactivas

h ☐ Foros Virtuales

i ☐ Mensajes de texto

j ☐ Redes Sociales

k ☐ Encuesta en sitio Web

l ☐ Otro, ¿Cuál?

m ☒ Ninguno

6. 3. Abrir espacios para el control social.

6. 3. 1. *Uso de medios electrónicos en el proceso de rendición de cuentas*

203. Seleccione los medios de consulta a la ciudadanía utilizados para definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas:

- a ☐ Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

- b ☐ Chat
- c ☐ Llamadas telefónicas
- d ☐ Blog
- e ☐ Teleconferencias interactivas
- f ☐ Foros Virtuales
- g ☐ Mensajes de texto
- h ☐ Redes Sociales
- i ☐ Encuesta en la página web
- j ☐ Consulta directa a organizaciones sociales
- k ☐ Otro, ¿Cuál?
- l ☐ Ninguna

204. ¿La Entidad publicó los resultados de la consulta del proceso de rendición de cuentas, identificando las prioridades establecidas por los ciudadanos?

- a ☐ SI
- b ☒ NO

205. Seleccione los medios electrónicos habilitados en el proceso de rendición de cuentas

- a ☒ Radio
- b ☐ Televisión
- c ☐ Teleconferencias interactivas
- d ☒ Línea telefónica
- e ☒ Sitio web
- f ☒ Correo electrónico
- g ☐ Aplicación móvil
- h ☐ Redes Sociales
- i ☐ Foros
- j ☒ Chat
- k ☐ Mensajes de texto
- l ☐ Otro, ¿Cuál?
- m ☐ Ninguno

206. Las memorias/resultados de las jornadas de rendición de cuentas y el informe respectivo fueron:

- a ☒ Publicadas en medios electrónicos
- b ☒ Divulgadas en medios electrónicos
- c ☐ Distribuidas a los participantes
- d ☐ Otro, ¿Cuál?
- e ☐ No se elaboraron memorias

6. 4. Abrir espacios de innovación abierta.

6. 4. 1. Promoción del uso de datos abiertos

207. ¿La Entidad promueve y/o divulga el uso de sus conjuntos de datos abiertos?

a ☐ SI

b ☒ NO

208. ¿Qué acciones ha adelantado la Entidad para la promoción de los conjuntos de datos?

Esta pregunta depende de la respuesta de la(s) pregunta(s): (207 - SI)

209. Indique el número de conjuntos de datos publicados en 2013

210. Indique el número de conjuntos de datos que la Entidad espera abrir durante el año 2014

211. Indique el número de aplicaciones y/o servicios conocidos por la Entidad que fueron desarrollados por terceros usando los datos abiertos

6. 4. 2. Consulta para la solución de problemas

212. Señale en cuáles de las siguientes actividades se promueve la participación ciudadana para la solución a problemas comunes en el Departamento/Municipio como parte de ejercicios de innovación abierta

- a ☐ Concursos
- b ☐ Solicitud de ideas
- c ☐ Revisión y análisis de peticiones, quejas, reclamos y denuncias recibidas
- d ☐ Votación de ideas o propuestas
- e ☐ Reuniones colectivas
- f ☐ Consulta individual
- g ☐ Encuesta a organizaciones sociales
- h ☐ Otro, ¿Cuál?
- i ☐ Ninguno

213. Señale los canales utilizados para promover la participación ciudadana en la solución de problemas comunes en el Departamento/Municipio por medio de ejercicios de innovación abierta

- a ☐ Chat
- b ☒ Llamadas telefónicas
- c ☐ Blog
- d ☐ Teleconferencias interactivas
- e ☐ Foros Virtuales
- f ☐ Mensajes de texto
- g ☒ Eventos de creativos y/o de desarrolladores
- h ☐ Plataformas especializadas
- i ☐ Redes Sociales
- j ☒ Encuesta en el sitio Web
- k ☐ Otro, ¿Cuál?
- l ☐ Ninguno

